 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)</b>	Versión 6	Página 1 de 17

<b>FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)</b>	Fecha	<b>09/12/2025</b>
--	-------	-------------------

### 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	Nombre - Clase
43000000	43230000	43233700	Software de administración de empresas
43000000	43230000	43233500	Software funcional específico de la empresa

### 3. UNIDAD DE MEDIDA

Renovación de la actualización, soporte y garantía.


### 4. DESCRIPCIÓN GENERAL

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar adquirió la herramienta HelpPeople para llevar el registro de la totalidad de las solicitudes de tecnología a nivel nacional aumentando en los niveles de disponibilidad y atención de servicios informáticos y brindando una mayor productividad en las operaciones, donde dicha herramienta permite agilizar los procesos que se desarrollan en el ICBF y con ellos mejorar el desempeño de las diferentes Direcciones. La Subdirección de Recursos Tecnológicos debe interactuar con las diferentes dependencias de la entidad para así conocer sus necesidades, atender las peticiones y proporcionar soluciones en cuanto a soporte tecnológico y los asuntos de su competencia.

Por lo anterior, la entidad implemento canales eficientes de atención para el desarrollo de sus funciones, como 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

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

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 2 de 17

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 a través

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.

Adicionalmente, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, para la gestión de sus servicios tecnológicos, adopta los conceptos y buenas prácticas del marco de referencia ITIL (Information Technology Infrastructure Library), los cuales se encuentran incorporados y soportados funcionalmente por la herramienta HelpPeople.


En este sentido, la solución permite la gestión integral del ciclo de vida de los servicios de TI, alineándose con los siguientes procesos y prácticas:

- SPM – Gestión del Portafolio de Servicios: administración y control de los servicios tecnológicos desde su definición, transición y operación.
- SCM – Gestión del Catálogo de Servicios: estructuración, publicación y control del catálogo de servicios ofrecidos por la Mesa de Servicio del ICBF.
- SACM – Gestión de Activos y Configuración: control de activos tecnológicos y sus relaciones mediante una base de datos de configuración.
- Gestión de Proveedores (SM): seguimiento a proveedores de servicios tecnológicos y control de compromisos contractuales.
- Gestión de Incidentes, Problemas y Cambios: atención estructurada de eventos que afectan la operación, análisis de causa raíz y control de cambios sobre la infraestructura tecnológica.
- Gestión del Conocimiento (KMDB): administración del conocimiento institucional asociado a los servicios de TI, permitiendo la reutilización de soluciones y mejores prácticas.
- Reportes personalizados: generación de informes operativos y estratégicos para la toma de decisiones y el seguimiento a los niveles de servicio.

---

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

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

 <b>BIENESTAR FAMILIAR</b>	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 3 de 17

La adopción de estas prácticas garantiza la estandarización, trazabilidad, control y mejora continua de los servicios tecnológicos del ICBF, asegurando la continuidad operativa y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

En este contexto, el ICBF utiliza la herramienta ITSM (IT Service Management) HelpPeople para la gestión de los procesos ITIL y, principalmente, para soportar la recepción, administración, documentación y solución de las solicitudes tecnológicas atendidas por la mesa de servicio.

Dicha herramienta hace parte de la ejecución del contrato de prestación de servicios No. 1343 de 2014, el cual fue adjudicado mediante la Licitación Pública No. 013 de 2014, a través de la cual el ICBF contrató los “Servicios especializados de mesa de servicio y soporte en sitio a nivel nacional, valores agregados y servicios conexos, bajo la modalidad de outsourcing”.

En el marco de este contrato, el contratista —la Unión Temporal Gestión Integral Mesa ICBF— ofreció la herramienta HelpPeople, la cual, conforme a la evaluación técnica realizada por el ICBF durante el proceso de selección, cumplía con la totalidad de los requisitos técnicos exigidos. Adicionalmente, en la propuesta presentada por el contratista (folio 331), se estableció la entrega del licenciamiento de la herramienta a perpetuidad para la entidad.


Posteriormente, en el año 2020, el ICBF suscribió el contrato de compraventa con proveedor exclusivo No. 01018232020 con la sociedad Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S., empresa desarrolladora y titular de los derechos patrimoniales del software HelpPeople. Dicho contrato tuvo por objeto la adquisición de los servicios de renovación, actualización, soporte y garantía de la herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), manteniendo la propiedad del licenciamiento a perpetuidad previamente otorgado a la entidad y asegurando la continuidad operativa, el soporte técnico especializado y la evolución funcional de la plataforma conforme a las necesidades institucionales, la contratación se centró en la 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.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y considerando la naturaleza del licenciamiento a perpetuidad, así como la finalización del esquema contractual vigente, se establece que la herramienta HelpPeople, junto con las actividades asociadas a su administración, actualización, gestión y soporte, fueron transferidas a la operación directa en cumplimiento de las disposiciones contractuales pactadas con el proveedor.

---

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 4 de 17

Dicha transferencia se realizó conforme a lo estipulado en las cláusulas del contrato, las cuales contemplaban la entrega definitiva de la solución tecnológica y la cesión de todas las responsabilidades operativas al ICBF una vez culminado el periodo contractual. Este proceso incluyó la entrega de credenciales administrativas, documentación técnica, manuales de operación, así como la transferencia del conocimiento necesario para garantizar la continuidad del servicio sin afectación a la operación institucional.

En este contexto, una vez analizado el proceso, el marco de operación de la herramienta y su ciclo de vida por parte de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, se determina lo siguiente:

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

No obstante, el análisis realizado indica que la licencia a perpetuidad, si bien garantiza la propiedad y uso indefinido del software, no cubre la totalidad de las necesidades operativas y técnicas requeridas por la entidad. Esto se debe a que la herramienta requiere actividades continuas de actualización, soporte y garantía para asegurar su correcto funcionamiento y evolución tecnológica, las cuales solo pueden ser ejecutadas por el proveedor, en su calidad de fabricante y único distribuidor autorizado.

En consecuencia, la perpetuidad del licenciamiento no exime la necesidad de contratar servicios adicionales que garanticen la vigencia, estabilidad y soporte especializado de la solución, y garantía de software, asegurando así la continuidad del servicio y la alineación con los estándares institucionales.


- La Herramienta de Gestión presentada, pertenece a BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S es el fabricante y único distribuidor en Colombia de HelpPeople, a continuación, se describen los servicios de la suscripción de licenciamiento a perpetuidad las cuales requieren actividades continuas de actualización, soporte y garantía, indispensables para asegurar su correcto funcionamiento y evolución tecnológica. Dichas actividades solo pueden ser ejecutadas por el proveedor y se describen a continuación:

- Actualización tecnológica (incluye mejoras funcionales y de seguridad).
- Soporte especializado (atención de incidentes, ajustes y configuración).
- Garantía de operación (corrección de errores y mantenimiento evolutivo).

---

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 5 de 17

Descripción del Producto
GOB - Renovación y soporte acceso a Servidor
GOB - Renovación acceso de uso de Usuario Edición Business
GOB - Renovación y soporte NetMap Device/Annual
GOB - Renovación y soporte Sync ADS - Subscription Annual
GOB - Renovación y soporte work assets
GOB - Renovación y soporte APP Hello Business Collaboration
GOB - Renovación y soporte acceso de uso temporal Key Recovery
GOB - Renovación y soporte acceso de uso temporal Red News
GOB - Renovación y soporte Chatbot

HelpPeople como plataforma institucional para la gestión integral de los procesos de Mesa de Servicio y soporte tecnológico a nivel nacional. Dicha herramienta ha permitido optimizar la creación, seguimiento, control y solución de las solicitudes tecnológicas, garantizando la continuidad operativa de los servicios de tecnología que soportan tanto las áreas misionales como las de apoyo de la Entidad.

La operación ininterrumpida de la herramienta durante los últimos nueve (9) años ha permitido consolidar el conocimiento técnico y operativo de la entidad, logrando una plena apropiación de los procesos ITIL. Estos procesos se encuentran debidamente documentados y soportados en HelpPeople, lo que ha garantizado las buenas prácticas y el procedimiento de gestión tecnológica, bajo la responsabilidad de la Subdirección de Recursos Tecnológicos.


Como resultado de la implementación de HelpPeople, la Entidad ha invertido tiempo, recursos técnicos y humanos en la configuración, parametrización y operación de la herramienta, incluyendo la definición de categorizaciones de casos, flujos de aprobación de cambios, estructura de la CMDB y repositorios de conocimiento, entre otros componentes críticos para la operación de la Mesa de Servicio. La sustitución de la herramienta o la ausencia de la actualización, soporte y garantía, generaría riesgos operativos, afectaciones a la continuidad del servicio y posibles traumatismos en la prestación del soporte tecnológico institucional.

El presente proceso contractual corresponde exclusivamente a la renovación del soporte, mantenimiento, actualización y garantía de la herramienta HelpPeople, los cuales solo pueden ser prestados por el titular de los derechos patrimoniales del software o por un tercero debidamente autorizado por este, en atención a las disposiciones vigentes en materia de derechos de autor.

En este sentido, el artículo 61 de la Ley 23 de 1982, en concordancia con el Decreto No. 460 de 1995. Se reglamenta el Registro Nacional del Derecho de Autor y se regula el Depósito Legal, establece la protección de los derechos patrimoniales de autor sobre los programas de

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

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 6 de 17

computador, lo cual implica que cualquier modificación, actualización o soporte especializado del software debe ser realizado por el titular de dichos derechos o por quien este autorice expresamente razón por la cual únicamente Helppeople es el único que puede renovar, actualizar y soportar la herramienta del ICBF.

De acuerdo con las necesidades actuales del ICBF, se requiere la contratación de la renovación, actualización, soporte y garantía para los módulos actualmente en uso de la herramienta HelpPeople, los cuales soportan de manera integral la operación de la Mesa de Servicio y el soporte en sitio, a saber:

- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Solicitudes de Servicio (Requerimientos).
- Gestión de Cambios.
- Gestión del 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.
- Apis de integración

Con fundamento en las consideraciones técnicas, operativas, económicas y jurídicas expuestas, se concluye que la contratación de la renovación, actualización, soporte y garantía de la herramienta HelpPeople resulta necesaria, conveniente y técnicamente viable para el ICBF. Asimismo, la modalidad de contratación directa se encuentra debidamente justificada, al tratarse actualización, soporte, mantenimiento y garantía asociados a un software con derechos de autor protegidos y cuya prestación corresponde de manera exclusiva a su titular o a un proveedor autorizado, garantizando así la continuidad operativa y el adecuado cumplimiento de la misión institucional.

#### **4.1 Justificación de la Necesidad**


La necesidad de contratar la renovación, soporte y actualización de la herramienta HelpPeople se fundamenta en la garantía de continuidad de los procesos de gestión de servicios de TI (ITSM) bajo el marco de buenas prácticas ITIL, por las siguientes razones:

- **Garantía de la Continuidad del Ciclo de Vida del Servicio (Service Strategy & Operations):** El ICBF ha integrado en HelpPeople procesos críticos como la Gestión del Portafolio (SPM) y el Catálogo de Servicios (SCM). La ausencia de soporte técnico especializado del fabricante pondría en riesgo la disponibilidad de la Mesa Informática

---

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

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES  PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN  (FCT)</b>	Versión 6	Página 7 de 17

de Soluciones (MIS), la cual actúa como el Punto Único de Contacto (SPOC) esencial para la estrategia de servicio de la entidad a nivel nacional.


- **Integridad de la Base de Datos de Gestión de Configuración (SACM - CMDB):** La entidad ha invertido recursos significativos en la estructuración de la CMDB y la Gestión de Activos. Dado que estas prácticas dependen de la arquitectura lógica del software, solo el soporte oficial garantiza que la relación entre los activos tecnológicos y los servicios misionales se mantenga íntegra, actualizada y protegida contra errores de base de datos o fallos de versión.
- **Soporte a la Mejora Continua del Servicio (CSI):** ITIL promueve la evolución constante. La renovación del soporte asegura el acceso a actualizaciones tecnológicas y mejoras funcionales (Software Assurance). Estas actualizaciones son indispensables para que los procesos de Gestión de Incidentes, Problemas y Cambios no queden obsoletos frente a las nuevas amenazas de ciberseguridad o las cambiantes necesidades operativas de las Direcciones del ICBF.
- **Mitigación del Riesgo Operativo y Pérdida de Conocimiento (KM):** Tras nueve (9) años de operación, el ICBF ha consolidado una Gestión del Conocimiento (KMDB) alojada en la herramienta. La sustitución de la plataforma o la falta de mantenimiento especializado generaría un "traumatismo operativo", pues la herramienta no es solo un repositorio de datos, sino el soporte funcional de las reglas de negocio y flujos de aprobación parametrizados bajo el estándar ITIL.
- **Cumplimiento de Niveles de Servicio (SLM):** La herramienta soporta la medición de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de los operadores de la herramienta, Sin el respaldo del fabricante para la corrección de errores o el ajuste de reportes personalizados, la Subdirección de Recursos Tecnológicos perdería la capacidad de supervisar el cumplimiento contractual de terceros y la eficiencia del soporte en sitio, afectando la trazabilidad y la toma de decisiones estratégicas.

#### 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 el 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

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

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 8 de 17

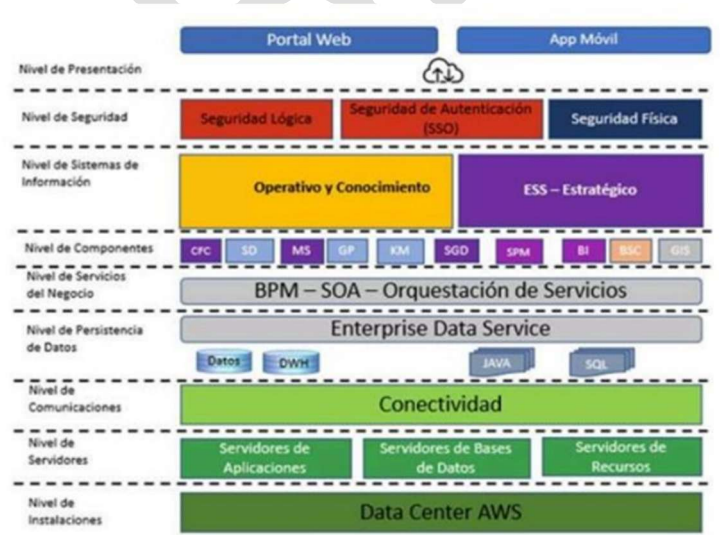
- Normas técnicas o certificaciones internacionales
- ISO/IEC 27001:2022 - Estándar internacional líder para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- ISO/IEC 27002:2022 – Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad.

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

Las especificaciones técnicas del para la actualización, soporte, garantía y mantenimiento de la plataforma 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.




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

- App gestión técnicos

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

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 9 de 17

- Base de conocimiento
- Multitareas
- Gestión de activos
- Automatización y flujos ágiles
- 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.

– 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

---

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 10 de 17

en atención al cliente y aumentará la productividad de los agentes ya que resolverá actividades más rápido como:

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

El ICBF requiere seguir evolucionando, permitiendo 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, así como la 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.

### 6.1. Aceptación a satisfacción

El ICBF realizará la aceptación de la renovación del soporte y derecho a actualización a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF a través del supervisor del contrato o quién este delegue, dicha aceptación se realizará mediante la suscripción de acta de aceptación firmada por las partes dentro del plazo de ejecución del contrato, previa entrega de los productos descritos con anterioridad.

### 6.2 Soporte


El oferente será responsable de garantizar la estabilidad, seguridad y evolución de la plataforma mediante el cumplimiento de los siguientes ítems:

- **Soporte Directo del Fabricante:** El oferente deberá garantizar el respaldo técnico oficial del fabricante para los componentes y funcionalidades de la plataforma suministrada, asegurando la atención de incidentes y requerimientos técnicos de alta complejidad.
- **Actualizaciones y Mejoras:** Se deberá garantizar el acceso y disponibilidad de todas las actualizaciones, parches de seguridad, correcciones de errores y nuevas versiones liberadas por el fabricante durante la vigencia del contrato, con el fin de asegurar la evolución tecnológica de la herramienta.

---

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

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES  PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN  (FCT)</b>	Versión 6	Página 11 de 17

- **Informes de Actualización y Evolución:** El contratista entregará periódicamente al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) informes detallados sobre las mejoras o actualizaciones disponibles para HelpPeople. Estos informes deberán incluir el análisis de impacto, las nuevas funcionalidades y las recomendaciones técnicas para su correcta implementación.
- **Certificación de Soporte y Vigencia:** A partir de la fecha de renovación o suscripción, el contratista deberá entregar una certificación oficial expedida por el fabricante a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), donde se acredite la vigencia del soporte, el derecho a actualizaciones y la titularidad de la plataforma.
- **Transferencia de Conocimiento:** Como parte del soporte, el contratista informará sobre los cambios operativos que deriven de las actualizaciones para asegurar la correcta apropiación de las nuevas funcionalidades por parte de la Subdirección de Recursos Tecnológicos.
- **Estabilización de la Curva de Aprendizaje:** El soporte debe incluir sesiones de transferencia de conocimiento sobre las actualizaciones reportadas, permitiendo que el personal del ICBF mantenga su nivel de madurez operativa y aproveche al máximo las capacidades documentadas de los procesos ITIL en HelpPeople.


## 7. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

### 7.1. Obligaciones generales

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

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

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 12 de 17


delegue, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones durante el soporte y garantía contratado.

- 7.1.6. Entregar al supervisor del Contrato los informes que se soliciten sobre cualquier aspecto y/o resultados obtenidos cuando así se requiera durante la actualización, soporte y garantía contratado.
- 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 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

---

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 13 de 17

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.

## **7.2. Obligaciones específicas**

7.2.1. Cumplir con plena autonomía técnica y administrativa, con las actividades, lineamientos y estándares definidos en el numeral 6 “Especificaciones Técnicas de los insumos, bienes, productos, obras o servicios a entregar” de la Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la Prestación del Servicio y/o Entrega del Bien (FCT), de acuerdo con el correspondiente grupo.

7.2.2. Entregar el soporte, de conformidad con las especificaciones técnicas detalladas en el numeral 6 especificaciones técnicas de los insumos, bienes,

7.2.3. Entregar certificación expedida por el contratista a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en donde se evidencie la actualización y que cumplen en su totalidad con lo solicitado en las especificaciones técnicas detalladas en el numeral 6 de la Ficha de Condiciones Técnicas Esenciales para la realizar el soporte, actualización, mantenimiento de la herramienta de gestión HelpPeople.

7.2.4. Garantizar el derecho a las actualizaciones liberadas por el fabricante para las licencias suministradas o renovadas por el tiempo definido por la Entidad.

7.2.5. Entregar la matriz de contactos y niveles de escalamiento para hacer uso del servicio de soporte, que contenga personas de contacto, números fijos y celular, correo electrónico y procedimiento para el reporte de fallas o solicitud de soporte.

## **7.3 Obligaciones del Sistema Integrado de Gestión**

No aplica

### **7.3.1 Obligaciones del Eje de Seguridad y Salud en el trabajo**


No aplica

### **7.3.2 Obligaciones del Eje de Gestión Ambiental**

---

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 14 de 17

No aplica

### **7.3.3 Obligaciones del Eje de Seguridad de la Información**

7.3.3.1. Suscribir un documento de autorización de tratamiento de datos personales con el representante legal, el cual deberá ser entregado al supervisor una vez se firme el contrato.

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

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

## **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 será hasta el 31 de diciembre de 2025 para la actualización del software. Sin embargo, la renovación del soporte, actualización y garantía por parte del fabricante será por el periodo de 1 año.

## **10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO**


El valor del contrato a suscribir será por el valor de la renovación, 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 único pago del 100% del valor de la renovación adquirida. 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

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**

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

	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 15 de 17

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

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

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


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

## **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.

*Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!*

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

	<b>PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)</b>	Versión 6	Página 16 de 17

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 Certificado Derechos de Autor.

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

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


 BIENESTAR FAMILIAR	<b>PROCESO</b> <b>ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	F1.P3.ABS	15/12/2022
	<b>FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES</b> <b>PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN</b> <b>(FCT)</b>	Versión 6	Página 17 de 17

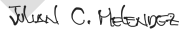
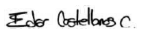
### 13. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

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.

<sup>1</sup> 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/>.

### 14. APROBACIONES ICBF

Aprobaciones	Nombre y cargo	Firma
Aprobó	Luz Adriana Rodriguez Diaz - Subdirectora de Recursos Tecnológicos	

Elaboró: Julian Camilo Melendez - Contratista SRT   
Eder Leonardo Castellanos – Contratista SRT 

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

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

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	28/10/2024

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	Etapas	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	Operacionales	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	Ejecución	Operacionales	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 de las actividades del contrato	2=Improbable	2=Menor	4	Riesgo Bajo	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 de los funcionarios	Permanente
4	Específico	Externo	Ejecución	Operacionales	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
5	Específico	Interno	Planeación	Operacionales	Definición del bien o servicio requerido.	Demora en la definición de la necesidad técnica o del presupuesto del proceso	2=Improbable	4=Mayor	6	Riesgo Alto	ICBF	Verificación de la necesidad desde el área técnica que la requiere	2=Improbable	2=Menor	4	Riesgo Bajo	Si	ICBF	Con la radicación de los documentos precontractuales al área de contratación.	Verificación detallada de la necesidad y su costo por parte de la entidad	Durante la etapa de planeación y estructuración	Semanal
6	Específico	Externo	Selección	Operacionales	Demoras del proveedor en el envío de propuesta económica o soportes de idoneidad para la firma del contrato.	Imposibilidad de celebración del negocio jurídico	2=Improbable	4=Mayor	6	Riesgo Alto	ICBF	Solicitud de documentación de manera anticipada, contar con canales de comunicación constantes con la entidad contratista	2=Improbable	2=Menor	4	Riesgo Bajo	Si	ICBF y Contratista	Etapas de Selección	Con la suscripción del contrato en la plataforma SECOP II	Llamados y envíos de correo oportunos avisando del estado del trámite	Semanal



Bogotá, diciembre 26 del 2025

**Señores**  
**INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR**

**Dra. Amalia Peña Russi**  
Dirección de Recursos Tecnológicos

**Asunto: Propuesta de renovación de la herramienta helppeople Service Management ITSM Cloud en el modelo de computación en la nube (SaaS) para la gestión de la dirección de información y tecnología ICBF por el termino de 12 meses.**

Sabemos lo importante que es para usted contar con un proveedor de soluciones integrales en 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 agilidad en los procesos de gestión y control de las diferentes áreas y organismos.

Quedamos a su disposición para aclarar cualquier Cordialmente,

Olga Patricia Casas Nova



Customer Success Manager  
E-mail: [ocasas@helppeoplecloud.com](mailto:ocasas@helppeoplecloud.com)  
Celular: 3173924391  
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 América Latina, 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 proveedor, garantizando que no se generan situaciones de falta acceso de recursos, así como el sobrecosto asociado a dichas situaciones, además cuenta con 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 para mantener 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

Propuesta de renovación de la herramienta helppeople Service Management ITSM Cloud en el modelo de computación en la nube (SaaS) para la gestión de la dirección de información y tecnología ICBF por el término de 12 meses.

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

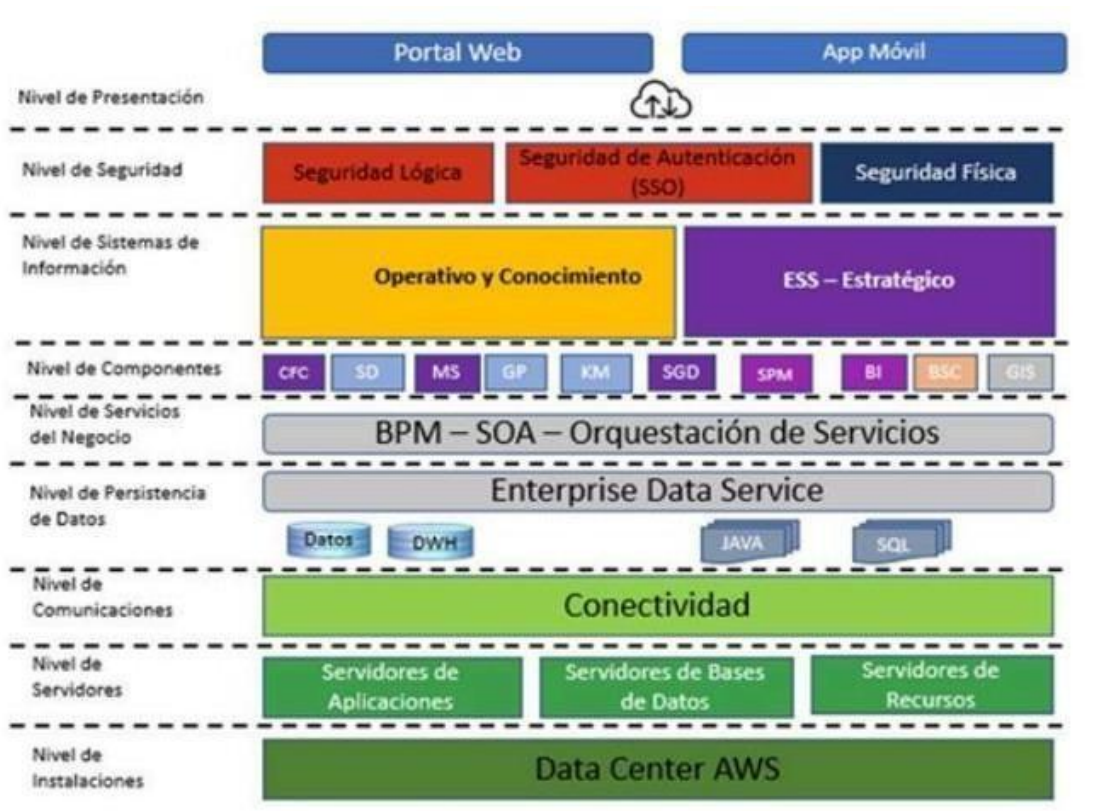
Helppeople Cloud es una herramienta como solución de mesa de ayuda o para todas las organizaciones, incluyendo, aquellas que están iniciando o quieren la adopción de procesos ITIL.

El objetivo de helppeople Cloud es dar mayor fluidez a los trámites que involucran 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 inproductividad de 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 departamento correspondiente de manera sencilla y rápida.
- Gestionar las solicitudes realizadas por los clientes desde afuera del entorno corporativo asociados a temas de servicio al cliente como PQRs.
- Gestionar no solo solicitudes para el área de informática sino para cualquier área de la empresa que requiera el manejo efectivo y eficiente de solicitudes.

### 3. Arquitectura de referencia.



Brindar una herramienta de fácil accesibilidad y de óptima calidad y oportunidad, para el uso del software de mesa de ayuda. La 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 soporte técnico y soporte en sitio a través de nuestras soluciones:

- Omnicanalidad
- App gestión técnicos
- Base de conocimiento
- Multitareas
- Gestión de activos
- Automatización y flujos ágiles
- Reportes
- Automatizaciones de procesos
- Api for BI\* el cliente debe tener licencia del BI
- API for teams\* el cliente debe tener licencia de teams
- Reporteria inteligente
- Notificaciones

## 4. Alcance

- Onboarding

## 5. Funcionalidades

Helppeople Cloud está compuesta por la siguiente suite de aplicativos, módulos y funcionalidades certificadas en las buenas prácticas ITIL.

Helppeople Cloud está compuesta por la siguiente suite de aplicativos, módulos y funcionalidades alineadas 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)

## OMNICALIDAD

### Mailservice.

Podrás 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.

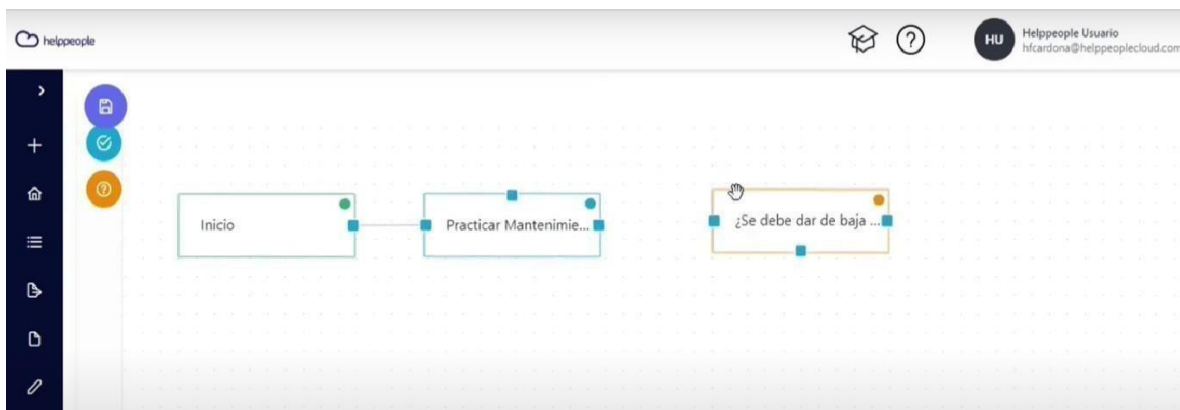
Podrás crear tus propios campos personalizados por cada servicio que prestes. De esta manera, cada vez que un usuario vaya a hacer una solicitud vas a tener la información correcta y completa para empezar a gestionar y no tener reprocesos.

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 y generar aplicaciones a tu manera con la captación de información inteligente, sin la necesidad de saber de programación.

The screenshot shows a web interface for configuring a dynamic form. On the left is a dark blue sidebar with navigation icons. The main area has a light gray background. At the top, there are three dropdown menus: 'Nombre del formulario \*', 'Área', and 'Servicio', each with a 'Seleccionar' option. Below these are 'Selección de módulo' and 'Tipo formulario' dropdowns, and an 'Estado' toggle switch which is currently turned on. A large dashed rectangular box in the center contains the text 'Selecciona los elementos para armar tu formulario'. At the bottom left is a 'Agregar campo' button, and at the bottom right is a 'Guardar formulario' button. On the right side of the interface, there is a section titled 'Formulario dinámico' with the text 'Te permitirá crear un sin fin de formularios'.

## 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



## Integraciones API: Application Programming Interface.




El propósito de la integración de los servicios del Core de helppeople cloud, es proporcionar herramientas que ayuden a la integración de los diferentes aplicativos de los clientes, dando una 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.

Entra aquí para buscar 

**Librería de Soluciones**  
Creemos que estos artículos podrían ayudarte a resolver tus dudas y ahorrarte el paso de crear una solicitud.

<a href="#">¿Cómo restablecer o cambiar la contraseña?</a>	 180	 9
<a href="#">¿Cómo realizar borrado de archivos temporales del PC?</a>	 73	 5
<a href="#">¿Cómo crear un caso en HelpPeople?</a>	 61	 3
<a href="#">¿Cómo tengo acceso a la papelera de reciclaje para restablecer archivos eliminados por error?</a>	 61	 0
<a href="#">¿Cómo subir archivos en OneDrive desde office 365?</a>	 49	 0
<a href="#">¿Cómo extraer y sustituir el cartucho en la impresora RICOH IM600?</a>	 41	 0

### 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.

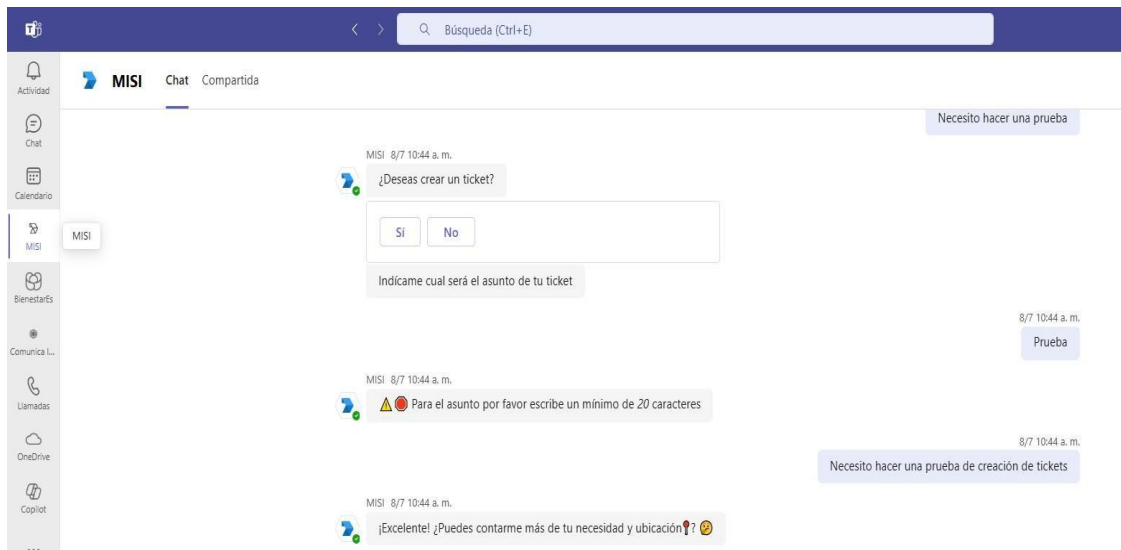
La solución está dirigida a la gestión de información y administración de los activos en todo su ciclo de vida (adquisición, operación, mantenimiento, disposición), con

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.

## 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

### 1. 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.

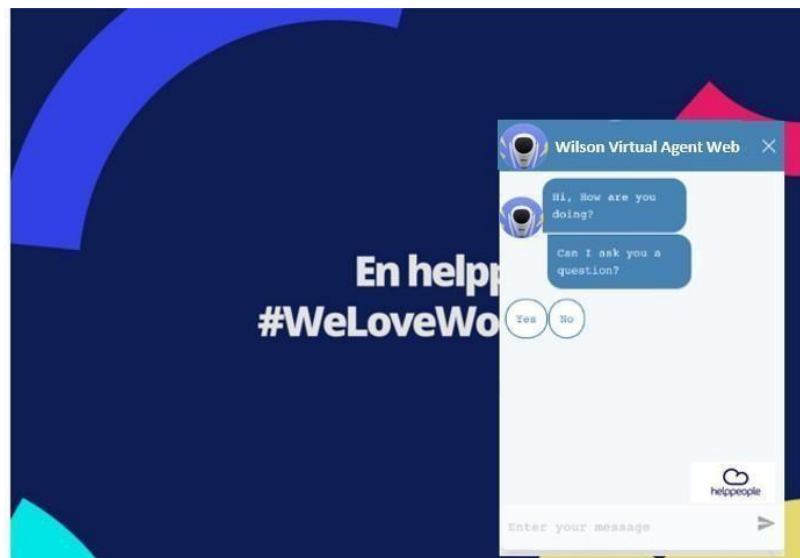
Adicional, valida la autenticación y creación de usuarios, ya que nos conectamos con el directorio activo de la empresa.

### 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 interacciones y brinda respuestas sugeridas y potencias con nuestra IA a los usuarios finales en función de nuestros productos.

Allí puedes hacer:

5. Hacer solicitudes.
6. Reportar incidentes.
7. Conexión directa con la base de conocimiento para autogestión.
8. Puede ir personalizado con el avatar de la mesa de gestión.



## 2. Speed Answer Automation - Annual Subscription - (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.

Solución del Servicio # [15616] CD #17



HelpPeople



¡Hola,

Su solicitud referente a prueba de encuesta:

Asunto de la solicitud: **Cesión SOMOS**

Registrada bajo el número **15616**, ha sido solucionada.

Solución:

Hola

Listo se te acaba de crear un usuario en SOMOS, con las siguientes credenciales:

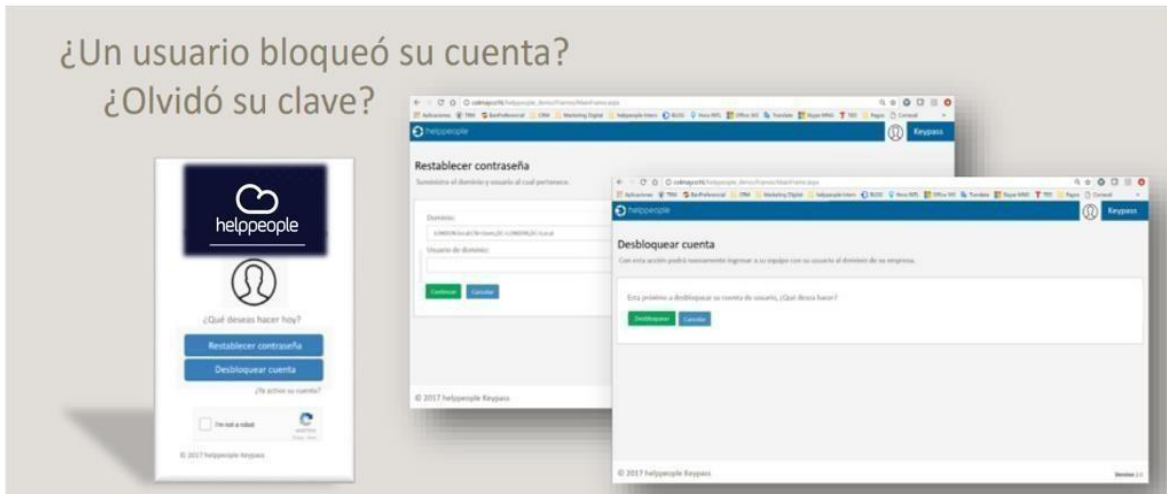
Disminuya:

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.

### 3. Auto Key Recover - Annual Subscription (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.

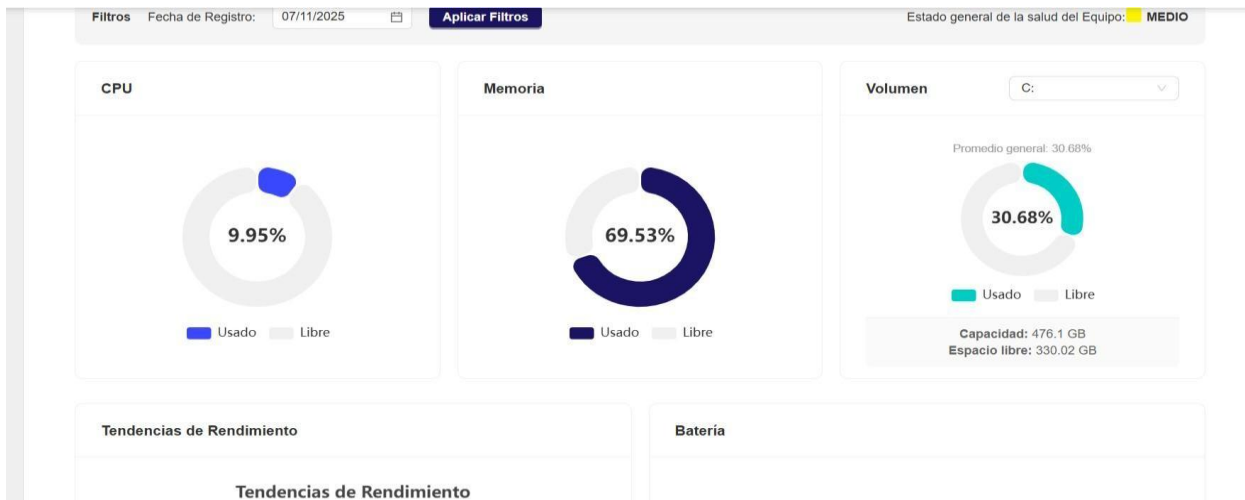
#### Características principales

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 llamadas 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.

**CareMonitor:** monitorea en tiempo real el estado y rendimiento de los equipos Pc para garantizar su óptimo funcionamiento. (Salud)



### Funcionalidades:

- Supervisión en tiempo real de CPU, memoria, disco y batería.
- ver el historial de desempeño y reportes personalizados.
- panel centralizado para la gestión de todos los equipos.

### Beneficios:

- Reducción del tiempo promedio de detección de incidentes.
- Mayor disponibilidad operativa de los equipos.
- Datos históricos para analizar tendencias de rendimiento.
- Facilita el mantenimiento preventivo.
- Detección automática de anomalías o sobrecargas.
- Visualidad centralizada de la salud de todos los activos.

**RunWay:** ejecuta y automatiza tareas técnicas con precisión, sin interrumpir la operación del usuario. (PowerShell)

The screenshot displays the RunWay application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'helppeople' logo and user information for Valeria Gonzalez. The main area is split into two parts: a map of Colombia on the left and a data table on the right. The map shows several red location pins over major cities like Bogotá, Cali, and Medellín. The table below the map lists various devices with columns for Serial, Nombre, Asignado A, Latitud, Longitud, Dirección, País, Tipo CI, Empresa, Ubicación, Dep. Administrativo, and Fecha Creación.

Serial	Nombre	Asignado A	Latitud	Longitud	Dirección	País	Tipo CI	Empresa	Ubicación	Dep. Administrativo	Fecha Creación
2MWYS34	DESKTOP-030	Jeisson Sigfredo Gutiérrez	3.4782726282	-76.5146885210	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	Branch of Inversoft	Sede Branch	Gerencia General	07/11/2025
3MWBX34	MOB158HPS	Marie Pedrosa Corredor	3.4782688095	-76.5146802669	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Operaciones	16/10/2025
3V33844	DESKTOP-031	Sofia Rivera	3.4782688072	-76.51468070279	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Gerencia General	07/11/2025
5CD224CCX4	DESKTOP-JHMGAL3	Jesus Andres Ceron	3.4782273172	-76.5145930477	Ci. 44 Nte. #2AN-26, La Merced, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	CTE helppeople	Gerencia General	07/11/2025
5CD224CQRJ	DESKTOP-J525TRA	Kataryne Monzon	4.978508	-74.053384	Cra. 18 #94-17, Chapinero, Bogotá, Cundinamarca, Colombia	Colombia	Laptop	Branch of Inversoft	Sede Branch	Gerencia General	05/11/2025
5CD224CDLH	User-PC	Kevin Andres Rodallega Moreno	3.478213815	-76.5145950341	Ci. 44 Nte. #2AN-26, La Merced, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	Branch of Inversoft	Sede Branch	CSH	07/11/2025
5CD343190Q	DESKTOP-8MUPVJ	Sandra Ximena Parafán Ramirez	3.478259274	-76.5146020573	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Gerencia General	07/11/2025
5CD346168K	MOB158HPS	Juan Camilo Navarro	3.4782652496	-76.5146020371	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Gerencia General	09/11/2025
5CD34616K5	DESKTOP-RLGUA1C	Marcelia Martinsz	3.4782110171	-76.5146888817	Ci. 44 Nte. #2AN-26, La Merced, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Gerencia General	04/11/2025
5CD34633LP	DESKTOP-LILS1CK	Alejandro Rodriguez	3.4782427373	-76.5146109308	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Gerencia General	07/11/2025

## componentes del modulo

### 1. Repositorio de comandos

Creación, consulta y edición de scripts.  
Subida directa de archivos.

### 2. Gestión de grupos de CIs

Clasificación de activos por grupo.  
Ejecución masiva por categorías.

### 3. Programación de comandos

Tareas programadas y recurrentes. (por grupos de usuario y por rango de IPs)  
Reintentos automáticos y control de ejecución.

### 4. Reporte de comandos personalizados

Visualiza resultados y logs de ejecución.



**Configuración Empresa**  
Permite obtener tu información en un excel para integrar con lo que tu desees



**Configuración helppeople**  
Permite configurar los parametros del sistema, incluyendo CI, Selfservice y LDAP



**Configuración Usuario**  
Permite administrar los valores por defecto al momento de crear un usuario



**Grupos de CIs**  
Creación, consulta y modificación de grupos de CIs



**Programación de Comandos**  
Permite programar la ejecución de scripts



**Repositorio de comandos**  
Repositorio de comandos powershell, se permite: crear, modificar y descargar scripts



**Tipos de Activos**  
Permite guardar, actualizar tipos de equipos

Comandos Personalizados

Serial	Nombre secuencia	Grupos CI	Rango de IPs	Fecha de ejecución	Acciones
3V33B44	Secuencias con IPS	---	---	Exito	6/10/2025 8:43:00 AM
3V33B44	Validacion de secuencias con IPS Cronogramas de validar	---	Test Agent 2_8	Exito	6/10/2025 9:26:41 AM
3V33B44	Secuencias con IPS	---	---	Exito	6/10/2025 9:29:41 AM
5CD224CDUH	Creación de TXT	Prueba	---	Sin salida	6/10/2025 7:46:06 AM
NXVY4AL0042420780E7800	Validacion de secuencias con IPS Cronogramas de validar	---	Test Agent 2_8	Exito	5/10/2025 4:08:04 PM
NXVY4AL0042420780E7800	Validacion de secuencias con IPS Cronogramas de validar	---	Test Agent 2_8	Exito	4/10/2025 3:31:06 PM
NXVY4AL0042420780E7800	Validacion de secuencias con IPS Cronogramas de validar	---	Test Agent 2_8	Exito	3/10/2025 3:31:06 PM
3V33B44	Validacion de secuencias con IPS Cronogramas de validar	---	Test Agent 2_8	Exito	3/10/2025 12:23:00 PM
5CD224CDUH	Creación de TXT	Prueba	---	Sin salida	3/10/2025 11:51:00 AM
3V33B44	Secuencias con IPS	---	---	Exito	3/10/2025 8:43:00 AM

10 de 1430 registros < 1 2 3 4 5 ... 143 > 10 / page

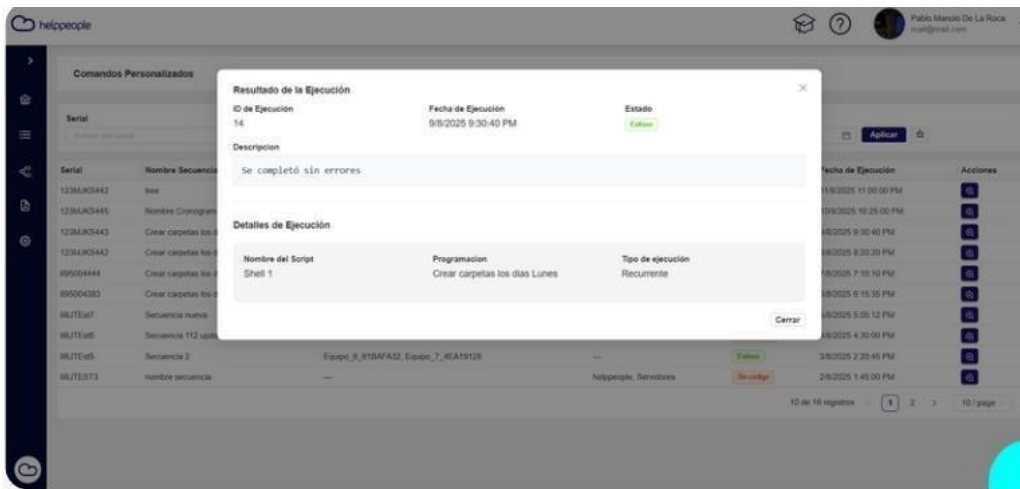
## Funcionalidades:

- Permite ejecutar scripts remotos de forma programada y dinámica.
- Los resultados se muestran en tiempo real, con fácil seguimiento y visualización.
- Integra la administración de comandos, grupos de CIs y programación centralizada.
- Reduce tareas manuales y centralizada las automatizaciones técnicas.

## Beneficios:

- Ahorra tiempo y reduce errores humanos.
- Mejora la eficiencia operativa.
- Mantiene la continuidad del servicio sin afectar al usuario.

## Reportes RunWay



**FindTrack:** localiza, identifica y realiza seguimiento inteligente de activos en tiempo real. (Geolocalización) ubicación real, tiempo real, control total.

### **Captura precisa:**

Registrar coordenadas GPS  
Latitud y longitud de cada activo  
en tiempo real

### **Datos completos:**

Guardar dirección y ciudad.

### **Trazabilidad:**

Registrar coordenadas GPS  
Latitud y longitud de cada activo en tiempo real  
Historial de movimientos de cada cambio de ubicación con fecha y hora

### **Visualización**

Mapa interactivo  
Vista panorámica de todos los equipos en vivo

## ¿Como funciona?

1

Todos los equipos tecnologicos están conectados por internet para ser escaneados.



3

Los equipos se visualizan en el mapa, y se puede configurar por tipo de localización, por precisión de posición, umbral de movimiento.

2

Nuestro programa se conecta con Google Maps para obtener informacion de la ubicacion de los equipos escaneados

## ACTIVIDADES INCLUIDAS

1. Actualización de la herramienta de gestión Helpppeople Service Management ITSM a su última versión de mercado
2. Renovación de la herramienta helpppeople Service Management ITSM Cloud en el modelo de computación en la nube (SaaS) para la gestión de la dirección de información y tecnología ICBF por el termino de 12 meses.

## 6. Responsabilidades de helpppeople

Helpppeople 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 helpppeople se compromete:

- Ser un aliado y apoyo tecnológico para recomendar o dar información sobre nuevas tecnologías 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 herramienta de helpppeople Cloud y entrenamiento periódico sobre cada uno de los módulos de la herramienta establecidos en la contratación.
- Realizar parches y actualizaciones de la herramienta sin costo alguno para la empresa cliente.

## 7. Garantías

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

En general helpppeople Cloud se compromete a cumplir con todo lo ofrecido en la presente propuesta y en todos los acuerdos del contrato u oferta mercantil que se firme.

Además, las partes se comprometen a cumplir con todos los acuerdos que se establezcan durante la ejecución del proyecto, así como con las condiciones y compromisos definidos en el presente documento, actuando con el debido cuidado, diligencia y responsabilidad para garantizar la correcta ejecución y el cumplimiento exitoso de todas las tareas y obligaciones contratadas.

## 8. Responsabilidades de la Entidad

Para una adecuada ejecución de las actividades, es responsabilidad de la Entidad lo siguiente:

Proporcionar un gerente o coordinador 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 cargo reportarle 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 gestión de 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 módulos contratados, esté en conocimiento de helppeople.
- Cumplir con los pagos en los tiempos establecidos.

## 9. Oferta Económica.

Escenario 12 meses.

Responde Management System helpppeople Cloud	Cantidad	Valor	IVA	Valor total
Acceso de uso helpppeople ITSM	12 meses	\$964.344.000	\$0	\$964.344.000
Acceso de uso Whats app API	12 meses	\$93.289.800	\$0	\$93.289.800
Acceso de uso Agent Web	12 meses	\$39.831.600	\$0	\$39.831.600
Acceso de uso Agent Microsoft Teams	12 meses	\$44.024.400	\$0	\$44.024.400
Acceso de uso auto key recovery	12 meses	\$149.054.040	\$0	\$149.054.040
Acceso de uso Speed Answer	12 meses	\$176.936.160	\$0	\$176.936.160
<b>Total</b>		<b>\$1.467.480.000</b>	<b>\$0</b>	<b>\$1.467.800.000</b>
<b>Descuento 9.37%</b>			<b>\$0</b>	<b>\$137.822.876</b>
<b>Gran Total</b>				<b>\$1.329.977.124</b>

## 10. 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 de soporte o desarrollos personalizados aplica IVA 19%.
- Forma de pago: 30 días 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	38.460.247
Director Government	Unidad Kateryne Monzón Aguirre
Contacto	310 8424125
Correo	kmaguirre@helppeoplecloud.com
Dirección	Calle 44N No. 2AN 37 Barrio Vipasa – Cali, Valle del Cauca
Teléfono	+315 778 9785



**CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO**

Page 1 of 2

**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 QUINONEZ** 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.A.S.**  
Dirección **CL 64 NORTE 5 BN 146 OF 105 - G** Ciudad **CALI**

**PRODUCTOR**

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

**2. DATOS DE LA OBRA**

Título original **HELPEOPLE SERVICE MANAGEMENT**

Fecha de creación **2001**

Pais 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**

Page 2 of 2

**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.A.S
Dirección	CRA 7 71-52 TORRE A PISO 5	Teléfono	3257300 Ciudad BOGOTA D.C.
Correo electrónico	<a href="mailto:helena.camargo@phrlegal.com">helena.camargo@phrlegal.com</a>	Radicación de entrada	1-2014-42882

CARLOS ANDRES CORREDOR BLANCO  
JEFE OFICINA DE REGISTRO

CCA

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).

Bogotá D.C., 4 de diciembre del 2025

Señores:  
**ICBF -Instituto Colombia de Bienestar Familiar**

### **CERTIFICACION DE FABRICANTE Y EXCLUSIVIDAD**

**Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS** identificado con NIT:900298719-0 certifica que es fabricante y propietario del software "**HELPEOPLE SERVICE MANAGEMENT**", que opera en Colombia desde el año 2000, en los cuales ha desarrollado su actividad hacia la venta de productos y consultoría de servicios basado en las mejores prácticas ITIL a nivel mundial, y que a hoy cuenta con 16 procesos Certificados ante PinkVERIFY.

Igualmente comunica que, para efectos de la negociación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS como fabricante y propietario, atenderá de forma directa y exclusiva cualquier convenio y/o contratación que dé lugar y que independientemente de sus canales de comercialización y venta, es el propietario y principal responsable de la implementación, soporte y mantenimiento de la herramienta.

Para efectos esta certificación es firmada en la fecha de encabezado.

Cordialmente,



**Antonio José Jimenez Melo**  
CEO, Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS

