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

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

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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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

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

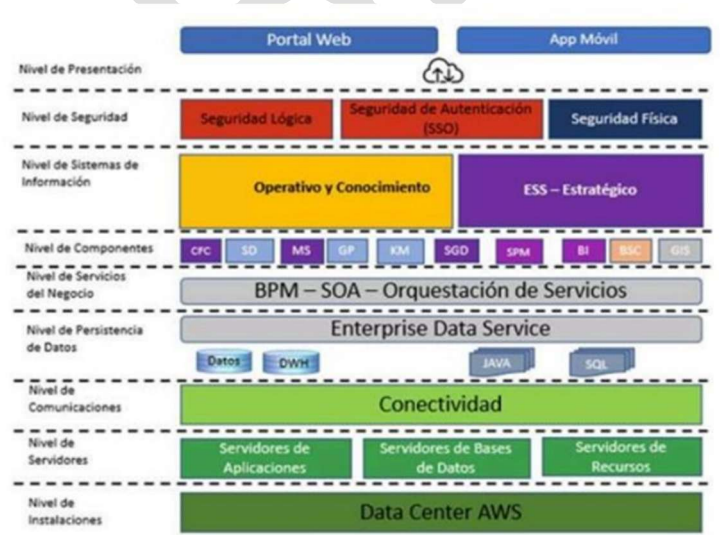
- Normas técnicas o certificaciones internacionales
- ISO/IEC 27001:2022 - Estándar internacional líder para la Gestión de la Seguridad de la Información.
- ISO/IEC 27002:2022 – Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad.

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

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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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


	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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, 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

	PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	F1.P3.ABS	15/12/2022
	FORMATO FICHA DE CONDICIONES TÉCNICAS ESENCIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y/O ENTREGA DEL BIEN (FCT)	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


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

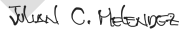
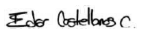
13. ACEPTACIÓN CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

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.

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

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