


|   |   |            |                |
|---|---|------------|----------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b><br><br><b>FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b> | F9.P35.ABS | 14/10/2025     |
|   |   | Versión 1  | Página 1 de 13 |

| Estudio Previo   |  |  |
|--|--|--|
| 1. Datos del área responsable de la necesidad:               | Dependencia solicitante:   | <b>SUBDIRECCION DE RECURSOS TECNOLOGICOS</b> |
|  | Responsable del área solicitante:  | <b>LUZ ADRIANA RODRIGUEZ DIAZ</b>            |
| 2. Número PACCO:   | <b>32278</b>   |  |
| 3. Objeto:   | Renovación de la actualización, soporte y garantía de la herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).  |  |
| 4. Justificación y descripción de la necesidad a satisfacer: | <p>El ICBF es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito al Ministerio de la Igualdad y la Equidad, mediante Decreto de 1074 de 2023, creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y su Decreto Reglamentario 2388 de 1979, compilado en el Decreto 1084 de 2015; sus estatutos fueron aprobados mediante Decreto 334 de 1980, modificado parcialmente por los Decretos 1484 de 1983 y 276 de 1988, y reestructurado por Decreto 987 de 2012, que tiene por objeto propender y fortalecer la integración y desarrollo armónico de la familia, proteger a los niños, niñas y adolescentes y garantizarles sus derechos.</p> <p>De conformidad con el artículo 22 del Decreto 987 de 2012, son funciones de la Dirección de Información y Tecnología, entre otras, las siguientes:<br/>“(…)”</p> <p>2. Planear, desarrollar o solicitar la contratación a que haya lugar, de acuerdo con el procedimiento establecido, y mantener la infraestructura informática y de comunicaciones necesaria para la prestación de los servicios técnicos y administrativos de la Entidad. (…)”</p> <p>Así mismo, el artículo 24 del Decreto en mención establece que son funciones de la Subdirección de Recursos Tecnológicos, entre otras, las siguientes:<br/>“(…)”</p> <p>1. Planear y desarrollar una infraestructura tecnológica en el ICBF que garantice el soporte adecuado de los sistemas de información.<br/>2. Promover el uso de tecnologías que hagan más eficiente la utilización de los recursos físicos, humanos y financieros de la Entidad.<br/>(…)”</p> <p>En cumplimiento de las funciones anteriormente citadas, la Subdirección de Recursos Tecnológicos debe interactuar con las diferentes dependencias de la entidad para así conocer sus necesidades, atender las peticiones y proporcionar soluciones en cuanto a soporte tecnológico y los asuntos de su competencia.</p> <p>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.</p> |  |

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



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN**  
**DIRECTA**

F9.P35.ABS

14/10/2025

Versión 1

Página 2 de 13

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

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

Para dar continuidad al servicio de soporte, se ejecutó el contrato de compraventa No. 01019222023, suscrito el 29 de diciembre de 2023 entre el ICBF y Branch of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S. Donde el objeto de dicho contrato fue la renovación, actualización, soporte y garantía de la herramienta de gestión tecnológica HelpPeople, utilizada por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) para la administración y gestión de sus servicios tecnológicos.

De igual manera para el 2024 se realizó mediante el contrato de compraventa con proveedor exclusivo No. 01028932024 del 30 de diciembre de 2024 entre ICBF y BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LCC S.A.S; cuyo objeto fue la la renovación, actualización, soporte y garantía de la herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano De Bienestar Familiar (ICBF).

Es por ello por lo que la Subdirección de Recursos Tecnológicos considera indispensable para la vigencia 2025, realizar la renovación del soporte y la garantía de la herramienta de gestión HelpPeople, toda vez que esta plataforma constituye un componente crítico para la operación y continuidad de los servicios tecnológicos del ICBF. Mantener vigente su soporte asegura la adecuada administración de incidentes, requerimientos y demás procesos asociados a la prestación de los servicios de TI.

De no realizarse la renovación para el periodo 2025, la Subdirección de Recursos Tecnológicos no podrá garantizar la óptima funcionalidad de los procesos de mesa de servicio del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, los cuales dependen directamente de la actualización, disponibilidad y vigencia de los productos de software que soportan la operación de HelpPeople.

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



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN**  
**DIRECTA**

F9.P35.ABS

14/10/2025

Versión 1

Página 3 de 13

La presente contratación se encuentra incluida en el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia «2025», por lo que se anexa el certificado del Plan de Compras y Contratación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

**5. Alcance del objeto a contratar:**

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 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

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



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

F9.P35.ABS

14/10/2025

Versión 1

Página 4 de 13

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.

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.

Para los casos de contratos de aporte para la contratación de las diferentes modalidades y programas de atención, en este apartado se deben indicar las condiciones específicas de la ejecución tales como:

- Programa misional a ejecutar
- Modalidad de atención
- Servicio o servicios a contratar
- No. de beneficiarios estimados acorde con el valor destinado para la contratación y el costo realizado
- No. de unidades de atención (entre otras)

| 6. Código clasificador de bienes y servicios UNSPSC: | 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 |

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

**8. Modalidad de selección:** Por tratarse de servicios que solo pueden ser provistos por el titular de los derechos de propiedad industrial y de autor, la ley permite la contratación de manera directa, de conformidad con lo indicado con el **Artículo 2.2.1.2.1.4.8.**, del Decreto 1082 de 2015 que establece: **“Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes.** Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor

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



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

F9.P35.ABS

14/10/2025

Versión 1

Página 5 de 13

exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación.”

Por lo tanto, dichas circunstancias se adecuan a lo establecido en el artículo 2 numeral 4 literal g) de la Ley 1150 de 2007, que establece como causal de contratación directa la existencia de un único proveedor, en el siguiente sentido: “Artículo 2°. De las modalidades de selección. La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas: (...) **4. Contratación directa.**

La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos: (...) “g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado. Así las cosas, la presente contratación se fundamenta en lo previsto por el numeral 4 literal g del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 que estipula como causal de contratación directa: “... Cuando no exista pluralidad de oferentes...”, se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer **el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor**, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional.


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 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

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

|   |   |            |                |
|---|---|------------|----------------|
|  | <b>PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b><br><br><b>FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b> | F9.P35.ABS | 14/10/2025     |
|   |   | Versión 1  | Página 6 de 13 |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>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.</p>   |
| <b>9. Justificación de los factores de selección:</b> | <p>No aplica factores de selección</p>   |
| <b>10. Obligaciones / Compromisos de las partes:</b>  | <p>A. ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Entregar el soporte, de conformidad con las especificaciones técnicas detalladas en el numeral 6 especificaciones técnicas de los insumos, bienes,</li> <li>• 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.</li> <li>• Garantizar el derecho a las actualizaciones liberadas por el fabricante para las licencias suministradas o renovadas por el tiempo definido por la Entidad.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>B. GENERALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Constituir y allegar a EL ICBF las garantías requeridas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.</li> </ul> |

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



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN**  
**DIRECTA**

F9.P35.ABS


14/10/2025

Versión 1

Página 7 de 13

- 7.1.1.3 Participar y apoyar a EL ICBF en todas las reuniones virtuales y/o presenciales a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato y durante el soporte y garantía contratado.
- Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
- 7.1.1.5 Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del Contrato le imparta EL ICBF a través del supervisor o quien este delegue, para una correcta ejecución y cumplimiento de sus obligaciones durante el soporte y garantía contratado.
- 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.
- 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.
- 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.
- Mantener correctamente actualizados cada uno de los sistemas de información que maneje en el desarrollo de su actividad.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales), de acuerdo con la normatividad vigente aportando los soportes de pago correspondientes.
- Respetar la política medioambiental del ICBF, política que incluye todas las normas internas sobre el uso de los recursos ambientales y públicos, como el agua y la energía, racionamiento de papel, normas sobre parqueaderos y manejo de desechos residuales.
- Cumplir con las disposiciones establecidas en el Capítulo "Buenas Prácticas en la Gestión Contractual" del Manual de Contratación vigente.
- Remitir al supervisor del contrato, dentro de los tres (3) días siguientes a la consignación, copia del documento donde conste la operación que, por concepto de reintegros, rendimientos financieros, multas o cualquier otro, se

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

|   |   |            |                |
|---|---|------------|----------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b><br><br><b>FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b> | F9.P35.ABS | 14/10/2025     |
|   |   | Versión 1  | Página 8 de 13 |

|  |   |                                       |                    |                                   |               |                        |                          |
|--|---|---------------------------------------|--------------------|-----------------------------------|---------------|------------------------|--------------------------|
|  | causen a favor de la Entidad en razón a la ejecución del contrato.<br>PARÁGRAFO: Las consignaciones a que hace referencia esta obligación deben realizarse únicamente en la cuenta informada por escrito por el supervisor del contrato.  |                                       |                    |                                   |               |                        |                          |
| <b>11. Comité técnico</b>                          | No Aplica   |                                       |                    |                                   |               |                        |                          |
| <b>12. Plazo de Ejecución:</b>                     | 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.   |                                       |                    |                                   |               |                        |                          |
| <b>13. Lugar de Ejecución:</b>                     | En la ciudad y/o el municipio de Bogota DC<br>Para todos los efectos contractuales se tendrán como domicilio la ciudad de en la ciudad de Bogotá D.C. en las instalaciones del ICBF y/o Datacenter de la Entidad. Para efectos contractuales, el domicilio del contrato será en la ciudad de Bogotá Sede de la Dirección General del ICBF, ubicada en la Avenida Carrera 68 # 64C-75.   |                                       |                    |                                   |               |                        |                          |
| <b>14. Valor estimado del contrato / convenio:</b> | El presupuesto oficial para la presente contratación es de <b>MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISIETE MIL PESOS M/CTE (\$1.336.627.000)</b> IVA incluido, comprende la renovación de la actualización de la herramienta de gestión HelpPeople y soporte técnico, tal como está descrito en el anexo de Estudio de mercado HELPEOPLE 2025, incluidos los impuestos a que haya lugar.<br><br>Con el objeto de estimar el presupuesto para la presente Contratación, la Subdirección de Recursos Tecnológicos invitó a Branch of Inversoft Group LLC SAS, fabricante del producto HelpPeople y único distribuidor del mismo, a presentar cotización de la renovación requerida, quién mediante correo de fecha 28 de diciembre de 2023, entregó la oferta económica, obteniendo como resultado de análisis que el presupuesto estimado para adquirir la renovación, actualización, soporte y garantía de la Herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (ICBF). para la vigencia 2025 es de <b>MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS VEINTISIETE MIL PESOS M/CTE (\$1.336.627.000)</b> IVA incluido tal como se evidencia en el documento anexo - Propuesta Económica, el cual hace parte integral del presente documento. |                                       |                    |                                   |               |                        |                          |
| <b>15. Fuente de los recursos:</b>                 | El valor del contrato y/o proceso se encuentra respaldado por la disponibilidad presupuestal o vigencia futura relacionada en la plataforma SECOP II.<br><br>El valor del contrato resultado del presente proceso se encuentra respaldado por la siguiente disponibilidad presupuestal y/o vigencia Futura que se relaciona a continuación:   |                                       |                    |                                   |               |                        |                          |
|  | <b>Nro. de CDP o Vigencia Futura</b>  | <b>Fecha de CDP o Vigencia Futura</b> | <b>Dependencia</b> | <b>Posición Catálogo de Gasto</b> | <b>Fuente</b> | <b>Valor en Letras</b> | <b>Valor en Números.</b> |

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



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN DIRECTA**

F9.P35.ABS

14/10/2025

Versión 1

Página 9 de 13

|        |            |   |   |         |   |                     |
|--------|------------|---|---|---------|---|---------------------|
| 267325 | 2025/12/23 | 171 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO | C-4199-1500-7-0-4199062-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS – SERVICIOS TECNOLÓGICOS | PROPIOS | MIL TRESCIENTOS TREINTA Y SIETE MILLONES DE PESOS M/CTE | \$ 1.337.000.000,00 |
|--------|------------|---|---|---------|---|---------------------|

**16. Forma de pago o desembolso:**

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 por el 100% a la entrega de la certificación expedida por el fabricante a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en que se relacione la renovación del soporte y actualización del licenciamiento emitido por el representante legal la cual debe incluir: el soporte en la modalidad gold, garantía y derecho a las actualizaciones de todos los productos renovados y actualizados de la herramienta HelpPeople por un periodo de 12 meses, previa presentación de la factura comercial y certificación de recibo a satisfacción de todos los servicios contratados, implementados y verificados por parte del supervisor del contrato.

El pago se realizará previa presentación de la factura correspondiente, la certificación de recibo a satisfacción por parte del supervisor y la certificación del revisor fiscal o representante legal, según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.

Teniendo en cuenta la implementación de facturación electrónica, el contratista debe remitir las facturas al buzón [siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co](mailto:siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co), indicando en el asunto los siguientes datos: PCI;#CONTRATO;CORREO SUPERVISOR. Se deberá adjuntar únicamente la factura electrónica en representación gráfica y el archivo XML de la factura. En las notas de la factura se debe incluir el siguiente texto: #SPCI;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.

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



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN**  
**DIRECTA**

F9.P35.ABS

14/10/2025

Versión 1

Página **10** de  
**13**

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 y sus resoluciones vigentes.

**17. Interventoría / Supervisión:**

|   |  |                                       |
|---|--|---------------------------------------|
| <b>Interventoría:</b><br>SI: <input type="checkbox"/> NO: <input checked="" type="checkbox"/> | <b>Razón social del interventor:</b>                           | N/A                                   |
|   | <b>NIT o identificación del interventor:</b>                   | N/A                                   |
|   | <b>Representante legal del interventor:</b>                    | N/A                                   |
|   | <b>Identificación del representante legal del interventor:</b> | N/A                                   |
|   | <b>No. de contrato de interventoría:</b>                       | N/A                                   |
|   | <b>Nombre del supervisor de la interventoría:</b>              | N/A                                   |
|   | <b>Cargo del supervisor de la interventoría:</b>               | N/A                                   |
|   | <b>Correo electrónico del supervisor de la interventoría:</b>  | N/A                                   |
| <b>Supervisión:</b><br>SI: <input type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>              | <b>Justificación de contar con interventoría:</b>              | N/A                                   |
|   | <b>Nombre del supervisor:</b>                                  | Luz Adriana Rodriguez Diaz.           |
|   | <b>Identificación del supervisor:</b>                          | Cc No. 52.081.723                     |
|   | <b>Cargo del supervisor:</b>                                   | Subdirectora de Recursos Tecnológicos |
|   | <b>Dependencia del supervisor:</b>                             | Dirección de Información y Tecnología |
|   | <b>Correo electrónico del supervisor:</b>                      | Luz.RodriguezD@icbf.gov.co            |

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



**PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**  
**FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN**  
**DIRECTA**

F9.P35.ABS

14/10/2025


Versión 1

Página 11 de  
13

**18. Funciones del  
interventor /  
supervisor:**


1. Observar las obligaciones propias de la actividad, los artículos 83 y 84 de la Ley 1474 de 2011, la Guía de Supervisión de Contratos y Convenios suscritos por el ICBF, y demás manuales y normas vigentes que regulan la materia.
2. Ejercer control y vigilancia de la ejecución del contrato/convenio, exigiendo a las partes el cumplimiento idóneo y oportuno del objeto contractual y las obligaciones que lo integran, así mismo debe verificar el cumplimiento del contrato/convenio en cuanto a plazo, lugar, cantidad, calidad y oportunidad en los planes, proyectos, acciones, actividades a desarrollar y horarios, este último, en los casos que aplique.
3. Recibir a satisfacción las actividades que comporta la ejecución del objeto del presente contrato de conformidad con lo pactado en el mismo.
4. Coordinar la estructuración de la documentación que se genera con ocasión del contrato/convenio y el correspondiente envío a las áreas que corresponda.
5. Efectuar los requerimientos que sea del caso cuando las exigencias de cumplimiento así lo requieran.
6. Requerir al contratista, con copia al respectivo garante si lo hubiere, cuando advierta posibles incumplimientos y estructurar los soportes y hacer el respectivo informe del caso con las cuantificaciones a que haya lugar, que le permitan adelantar a la entidad el trámite que corresponda, en observancia especialmente de lo dispuesto en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y la reglamentación que esté vigente en el ICBF, en materia de imposición de multas, sanciones y declaratorias de incumplimiento frente a los contratistas.
7. Elaborar los informes, actas y documentos que la actividad de supervisión comporta, con la remisión respectiva a las áreas que correspondan.
8. Autorizar los pagos o desembolsos, previa verificación del cumplimiento del objeto dentro del contexto estipulado y de la acreditación del cumplimiento de los requisitos definidos para tal fin.
9. Informar al líder o líderes de la contratación sobre los cambios que se presenten durante la ejecución del contrato y velar porque se suscriban por las partes las correspondientes modificaciones, adiciones o prórrogas que se requieran.
10. Una vez perfeccionadas las modificaciones de los contratos, prórrogas, adiciones, aclaraciones, suspensiones, reinicios o cesiones, requerir al contratista para surta los trámites ante el respectivo garante, cuando aplique.
11. Publicar dentro del término de ley en la plataforma SECOP II toda la ejecución contractual de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014.
12. Velar porque las garantías cuando apliquen se mantengan vigentes e incluidos los amparos que correspondan para la etapa de liquidación o postcontractual cuando a ello hubiere lugar.
13. Proyectar con la debida antelación, la liquidación del contrato/convenio, en los casos en los que la misma se imponga.
14. Mantenerse actualizado en los términos, condiciones, manuales y guías del SECOP II, de la página de Colombia Compra Eficiente.
15. Velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información del ejercicio de su supervisión o interventoría, por lo tanto, deberán entregar todos los documentos y archivos (físicos y electrónicos) a su cargo y que se produzca en ejercicio de sus funciones, de acuerdo con los procedimientos internos de gestión documental establecidos por el ICBF.
16. Las demás que se establezcan en el Manual de Contratación, la guía de supervisión y el contrato de interventoría para el caso de interventores.

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


|   |   |            |                 |
|---|---|------------|-----------------|
| <br>BIENESTAR FAMILIAR | <b>PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b><br><br><b>FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b> | F9.P35.ABS | 14/10/2025      |
|   |   | Versión 1  | Página 12 de 13 |

|   |  |
|---|--|
|   | <p><b>Parágrafo:</b> En caso de ausencia parcial o total del supervisor, la misma será asumida por quien haga sus veces y en caso de que el designado no tenga remplazo en su ausencia temporal o definitiva, la supervisión será asumida por el inmediato superior, sin necesidad de modificación contractual alguna. <b>En caso de que se materialice la situación anterior se deberá informar inmediatamente a la Dirección de Contratación o a la Coordinación Jurídica, o a la dependencia responsable de actualizar la información en SECOP II.</b></p>  |
| <b>19. Análisis del riesgo y forma de mitigarlo:</b>        | <p>En cumplimiento de lo ordenado por el artículo 4º de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con lo dispuesto por el Decreto Único 1082 de 2015, se anexa el estudio y estimación de riesgos acorde con el objeto del contrato, su cuantía y la forma de pago establecida.</p> <p><b>ADJUNTO ANEXO MATRIZ DE RIESGOS</b></p>   |
| <b>20. Análisis que sustenta la exigencia de garantías:</b> | <p>Teniendo en cuenta las políticas institucionales, la Ley 1150 del año 2007 y el artículo 2.2.1.2.3.1.7 del Decreto 1082 de 2015, el contratista deberá constituir como mínimo a favor del ICBF una garantía que podrá consistir en una póliza de seguro expedida por una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, en formato para entidades particulares, o garantía bancaria expedida por un banco local, que otorgue los siguientes amparos y cumpla todas las condiciones que se señalan a continuación:</p> <p>Cumplimiento: En cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, por el término de ejecución y dos (2) años más.</p> <p>Calidad del servicio: En cuantía equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor del contrato, por el término de ejecución y dos años más contados a partir de la fecha de renovación de la Herramienta ITSM HelpPeople.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, el contratista se obliga a mantener vigente la garantía durante el plazo que demande la ejecución del contrato, así como la liquidación de este, si aplica, tal y como lo establece el Decreto 1082 de 2015. De conformidad con lo establecido artículo 2.2.1.2.3.1.18. del Decreto 1082 de 2015, el ICBF solicitará al contratista restablecer el valor inicial de la garantía cuando con ocasión de las reclamaciones efectuadas por la entidad el valor de la garantía se vea reducido. Cuando el contrato sea modificado para incrementar su valor o prorrogar su plazo, el ICBF exigirá al contratista ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso.</p> |
| <b>21. Viabilidad del Comité de Contratación:</b>           | <p>En sesión de fecha 30 de diciembre de 2025, el Comité de Contratación de Sede de la Dirección General se emitió concepto favorable para adelantar la contratación que aquí se relaciona.</p> <p><b>El ordenador del gasto se apartó de la recomendación del comité de contratación:</b><br/> NO: ___<br/> SI: __x__</p> <p><b>Justificación para apartarse de la recomendación del comité de contratación:</b><br/> En caso de que la ordenación del gasto se aparte de la recomendación del comité de contratación, se deberán indicar las razones que justifican esta decisión. En caso de no apartarse, diligenciar N/A.</p>   |

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

|  |   |            |                 |
|--|---|------------|-----------------|
| <br><b>BIENESTAR FAMILIAR</b> | <b>PROCESO ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b><br><b>FORMATO ESTUDIOS PREVIOS PARA CONTRATACIÓN DIRECTA</b> | F9.P35.ABS | 14/10/2025      |
|  |   | Versión 1  | Página 13 de 13 |

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>22. Anexos:</b> | Anexo No. 1 Matriz de identificación, valoración y asignación de riesgos.<br>Anexo No. 2 Propuesta económica.<br>Anexo No. 3 Certificado Derechos de Autor<br>Anexo No. 4 Certificación de fabricante y exclusividad<br>Anexo No. 5 Estudio de Sector con sus Anexos. |
|--------------------|---|

| Cargo                                 | Nombre                     | Firma   |
|---------------------------------------|----------------------------|---|
| Subdirectora de Recursos Tecnológicos | Luz Adriana Rodriguez Diaz |  |

*Para este aparte, el Estudio Previo deberá ser firmado por el directivo del área donde nazca la necesidad de contratación.*

**Elaboró:** Eder Leonardo Castellanos Cardenas - Contratistas SRT *Eder Castellanos C.*  
Julian Camilo Melendez Martínez - Contratistas SRT *Julian C. Melendez*

PÚBLICO

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