**No. DE PROCESO: 4134.010.32.1.0296 de 2024**

## 1. NOMBRE DEL PROYECTO

Actualización de los Sistemas de Información de la Administración Central del Municipio de Cali. BP-26002898

## 2. ORGANISMO SOLICITANTE Y SUPERVISOR DEL PROCESO

*Organismo solicitante: Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC).*

*Supervisor: Subdirector de Tecnología Digital y/o quien haga sus veces.*

## 3. ORIGEN DE LOS RECURSOS

*Elegir una de las opciones según el origen de los recursos.*

| | | | |
|---|---|---|---|
| Inversión | x | Funcionamiento | |
| Otros | | Cual | |

## 4. INFORMACIÓN CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

**Número:** 3600010976
**Fecha de Expedición:** 19 de Junio de 2024
**Fecha de vencimiento:** 31 de diciembre de 2024
**Valor:** $1.049.368.572 (MIL CUARENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y DOS PESOS MCTE).
4134/1.2.1.0.00/2.3.2.02.02.008/54020030013/BP260028981010114

## 5. TIPO DE CONTRATACIÓN

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

*Elija una de las siguientes opciones de acuerdo con el tipo de contratación y la necesidad.*

- Contrato de consultoría ____
- Contrato interadministrativo ____
- Contrato de suministro ____
- Contrato de compraventa __X__
- Contrato de prestación de servicios profesionales ____
- Contrato de prestación de servicios de apoyo ___
- Contrato de ciencia y tecnología ____
- Contrato impulso actividades de interés público ____
- Convenio de asociación ____
- Convenio de cooperación ____
- Seguros ____
- Otro _X___

¿Cuál? Contratación directa

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

El Departamento Administrativo de –Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC), en el marco del cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 de 2016, es el encargado de liderar la gestión estratégica y operativa de las tecnologías de la información y las comunicaciones mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de políticas, planes, programas y proyectos que estén alineados a los planes estratégicos del municipio y al modelo integrado de gestión de la entidad; buscando impulsar transformaciones sociales, incrementar la eficiencia de la Administración Municipal, reducir los riesgos de corrupción y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía.

Para la presente contratación se enfatizará en la Dimensión 4 “Cali, Gobierno Incluyente 402” es su Línea Estratégica , Gobierno Inteligente 402003 dentro del Programa: Sistemas de la Información y la Infraestructura Tecnológica y su Indicador de Producto: Sistemas de Información de la Entidad Modernizados del Plan de Desarrollo ¨Cali Unida por la Vida¨

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Adicionalmente teniendo en cuenta que la circular No. 4134.020.22.2.1020.003448, del 24 de agosto de 2021 y la No. 4134.020.22.2.1020.000276 del 21 de Marzo de 2024 , indica que la Herramienta Mesa de Servicios es el único canal válido para reportar o solicitar la atención de incidentes y/o requerimientos que se presenten en los componentes TI, hardware, software y sistemas de información de la Administración Municipal y todos sus organismos en el numeral 8 que hace referencia a lineamientos relacionados con la Mesa de servicios.

Es por ello, que en aras de propender por el cumplimiento de lo manifestado en el decreto antes citado, el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC), debe continuar con la gestión del servicio del soporte técnico, el cual es un proceso transversal a la Entidad, cuyo objetivo principal es el restablecimiento del estado normal de los servicios de TI y otras áreas de servicio en el menor tiempo posible, para lo cual requiere a través de la herramienta de mesa de servicios la gestión de sus procesos, entre los que se encuentran.

- Gestión de Incidente
- Gestión de Requerimientos
- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de acuerdos de nivel de servicios
- Gestión de Activos e Inventarios
- Gestión de base de conocimientos
- Gestión de reportes
- Paneles de KPIs y Smart KPIs
- Dashboard
- Gestión de Portafolio de Servicios

Es importante resaltar que la herramienta de mesa de servicios con la que hoy se viene soportando las diferentes solicitudes de los servicios TI y otras áreas de servicios, ha sido fundamental para mejorar la calidad y oportunidad de estos en beneficio de los usuarios y finalmente del ciudadano, como puede evidenciarse en el informe mensual de seguimiento a la atención de incidentes y requerimientos, que ilustra el resultado de

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

la medición de los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad del último año desde **01/Ene/2023 – 31/Dic/2023.**

Este cuadro refleja el resultado de los indicadores de Eficacia, Eficiencia y Efectividad según la gestión realizada de los incidentes y /o requerimientos solicitados a través de la Mesa de Servicio.

Los Indicadores de Eficiencia y Efectividad se mejoraron con respecto a los periodos o años anteriores, el indicador de eficiencia que hace alusión a la proporcionalidad de solicitudes cerradas versus las cerradas oportunamente presenta mejoras en la atención de solicitudes a nivel de los servicios en general.

| | VARIABLE | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | Total de Solicitudes Creadas en la mesa de servicios TI. | 2439 | 3990 | 4400 | 2240 | 3003 | 2611 | 2427 | 2796 | 2692 | 2560 | 2712 | 1858 | 33728 | | |
| B | Total Solicitudes cerradas en la mesa de servicios TI | 2104 | 3529 | 4683 | 2409 | 3056 | 2584 | 2381 | 2653 | 2765 | 2599 | 2676 | 1937 | 33376 | | |
| C | Total Solicitudes cerradas oportunamente en la mesa de servicios TI | 1944 | 3138 | 3797 | 1931 | 2748 | 2240 | 2073 | 2274 | 2346 | 2227 | 2429 | 1640 | 28787 | | |
| | INDICADOR | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | PROM | TOTAL | META |
| | EFICACIA ( B / A ) | 86.3% | 88.4% | 106.4% | 107.5% | 101.8% | 99.0% | 98.1% | 94.9% | 102.7% | 101.5% | 98.7% | 104.3% | 99.1% | 99.0% | 94% |
| | EFICIENCIA ( C / B) | 92.4% | 88.9% | 81.1% | 80.2% | 89.9% | 86.7% | 87.1% | 85.7% | 84.8% | 85.7% | 90.8% | 84.7% | 86.5% | 86.3% | 84% |
| | EFECTIVIDAD ( C / A ) | 79.7% | 78.6% | 86.3% | 86.2% | 91.5% | 85.8% | 85.4% | 81.3% | 87.1% | 87.0% | 89.6% | 88.3% | 85.6% | 85.4% | 78% |

Fuente: Informe de Gestión de la Mesa de Servicios de Enero 1 a Diciembre 31 de 2023 https://drive.google.com/file/d/1YE3L_6Hw2O4NHUexfk2B7WmE_psfBta5/view?usp=drive_link

Alineado al desarrollo de la arquitectura empresarial y con el ánimo de continuar dando cumplimiento a la normatividad dispuesta por el MINTIC en el siguiente sentido:

Mediante el Decreto 1078 de 2015, por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MINTIC, norma que tiene como uno de sus objetivos principales la de implementar Arquitectura Empresarial (AE) en todas las entidades públicas colombianas entre 2015 y 2020, define la AE como:

"*(...) ARTÍCULO 2.2.9.1.1.3. Definiciones. ARQUITECTURA EMPRESARIAL: Es una práctica estratégica que consiste en analizar integralmente las entidades desde*

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

*diferentes perspectivas o dimensiones, con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a través de las Tecnologías de la Información para que se ayude a materializar la visión de la entidad.*

*MARCO DE REFERENCIA DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL PARA LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Es un modelo de referencia puesto a disposición de las instituciones del Estado colombiano para ser utilizado como orientador estratégico de las arquitecturas empresariales, tanto sectoriales como institucionales. El Marco establece la estructura conceptual, define lineamientos, incorpora mejores prácticas y orienta la implementación para lograr una administración pública más eficiente, coordinada y transparente, a través del fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información* (...)"

Es así como la Arquitectura Empresarial (AE) cuenta con una metodología, herramientas y artefactos, por lo que debe de ser entendida como un nuevo enfoque o paradigma de trabajo, una nueva forma distinta de gestionar los proyectos con el objetivo de garantizar su efectividad, productividad, calidad y rentabilidad de los mismos. La AE se basa en tener una visión integral de las organizaciones, que en este caso es toda la Alcaldía de Santiago de Cali, lo que permite alinear procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica con el Plan de Desarrollo Distrital.

El gran propósito es garantizar la correcta alineación de la tecnología y los procesos de negocio en una organización, con el fin de alcanzar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. La AE radica en la alineación de los distintos componentes informáticos de una organización, todos en función de una visión estratégica que les dé sentido, y a la vez, los convierte en recursos útiles para la toma de decisiones, más allá del conjunto de recursos para realizar tareas en que pueden convertirse sin una integración desde la AE.

Los componentes claves que conforman la AE son:

- Estrategia del negocio.
- Gobierno de TI (Gobernabilidad)
- Procesos del Negocio
- Modelo de Información (Datos)

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Sistemas de Información (Aplicaciones).
- Servicios de Tecnología.
- Uso y apropiación (Cultura y Gestión del cambio)

Revisado todo lo anteriormente expuesto, es pertinente que la Administración Central en cabeza de DATIC, continúe con la suscripción y las licencias de uso de la herramienta de mesa de servicios adoptada por la Alcaldía de Cali, para atender con oportunidad y efectividad a las diferentes solicitudes respecto de servicios TI y otras áreas de servicios presentadas por los usuarios de la entidad, en sus diferentes categorías: gestión de activos, conectividad, internet, correo electrónico, sistemas de información, telefonía, redes, seguridad, instalación de aplicativos, actualizaciones, configuración, entre otros. Con la contratación de los servicios de la herramienta Helppeople Service Management ItsM Cloud se continuaría con la mejora en los tiempos de atención de solicitudes e incidentes, en la calidad de los servicios, oportunidad de respuesta, seguimiento y fluidez en los trámites, administración de los activos y obtención de reportes para la toma de decisiones y demás servicios ofrecidos por la herramienta.

Es importante destacar que la herramienta de gestión Helppeople service management ItsM Cloud cumple con todos los estándares ITIL como son:

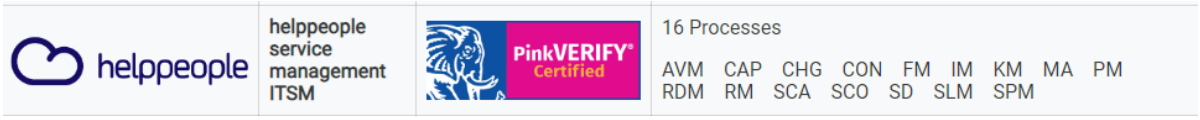
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Requerimientos
- Gestión de Problemas
- Gestión de Conocimiento
- Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
- Gestión de Portafolio de Servicios
- Gestión de Catálogo de Servicios
- Gestión de Niveles de Servicios
- Autoservicio
- Menú de Servicios (Marketplace)
- Inventario Automático de Software y Hardware
- Reportes
- Reportes Personalizados

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Paneles de KPIs & Smart KPIs
- Panel de Administración.

La herramienta cuenta con más de 18 años de experiencia de funcionamiento y 16 procesos ITIL certificados por

PinkVERIFY(https://www.pinkelephant.com/en-CA/pinkverify/pinkverify-certification),




Esta herramienta dispone de una interfaz de usuario amigable, su uso es simple pues las funcionalidades se encuentran agrupadas con fragmentaciones fáciles de comprender para los usuarios, usa diferentes estilos para elementos ciclables y seleccionados a través de animaciones de interfaz y experiencias sensoriales para los navegantes.

Helppeople service management ItsM Cloud permite gestionar y solucionar todas las incidencias, requerimientos y solicitudes relacionadas con las áreas de tecnologías de la información transversales a toda la Administración, además de otros servicios como gestión de activos de componentes tecnológicos, bienes muebles o inmuebles, vehículos y otras áreas de servicios, al igual que permite gestionar los incidentes nivel I y II del Sistema de Gestión Administrativa y Financiero Territorial (SGAFT). Esta herramienta sirve de apoyo para que todos los Organismos de la Alcaldía hagan un buen uso de los servicios que allí sean implementados, así como tener una trazabilidad en la atención de los incidentes y requerimientos.

La herramienta es configurable en la nube, lo cual permitirá a la Alcaldía apoyar el crecimiento tecnológico de una manera segura y de acuerdo a las necesidades de expansión de la Entidad, sin tener que hacer inversión adicional en infraestructura física, salvaguardando la información y la operación de cualquier daño o caso de fuerza mayor que pueda sufrir dicho equipamiento físico. Help People provee a través de Amazon su propia red privada global de alto rendimiento para crear

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

entornos de operación en nubes públicas, privadas e híbridas de forma confiable, segura y con una máxima respuesta, teniendo los siguientes beneficios:

- Máxima compatibilidad con los servicios cloud del mercado.
- Mejora en el desempeño de la red.
- Acceso en forma segura a aplicaciones y datos online.
- Beneficio de un ancho de banda más dinámico.

El uso de la herramienta Helppeople service management ItsM Cloud ha demostrado en la Alcaldía de Santiago de Cali un excepcional funcionamiento, destreza en la solución y respuesta a incidencias, lo que conlleva a tener procesos con alta madurez y en atención a las buenas prácticas, la atención de incidentes y solicitudes, así como la solución y respuesta de incidencias manejados por esta herramienta son transversales a la entidad, facilitando la gestión por parte del comité técnico operativo (CTO) y personal designado en cada uno de los organismos de la Administración.

La interfaz amigable de la herramienta Helppeople service management ItsM Cloud garantiza un adecuado uso y apropiación por parte de los usuarios, lo que contribuye a mejorar los índices de gestión del Datic.

La herramienta Helppeople service management ItsM Cloud está configurada en la nube, lo cual es un beneficio para la Entidad al contribuir a la transformación organizacional, a las buenas prácticas y a la continuidad en la operación al no verse afectada por posibles fallas en la infraestructura física del Datacenter del Distrito de Santiago de Cali.

Los procesos en la nube que provee Amazon AWS para la herramienta Helppeople service management ItsM Cloud, permite ejecutar prácticas fundamentales como realizar actualizaciones muy frecuentes, pero pequeñas. De ese modo, helppeople innova con mayor rapidez para sus clientes. Por lo general, estas actualizaciones son más incrementales que las actualizaciones ocasionales realizadas de acuerdo con las prácticas de publicación tradicionales. Las actualizaciones frecuentes pero pequeñas reducen el riesgo de fallas o defectos por cada liberación de versión, ayudan al equipo del centro de servicios de helppeople a solucionar los errores con

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

mayor rapidez, ya que les permiten identificar la última implementación que ha provocado el error. Aunque la cadencia y el tamaño de las actualizaciones varían, helppeople con su modelo en nube implementa actualizaciones con mucha más frecuencia que las organizaciones que utilizan prácticas de desarrollo de software tradicionales. Por lo que se indica que la herramienta de gestión al operar en otra nube distinta a la contemplada por el contratista pierde los procesos automáticos ya programados y desarrollados, además genera reprocesos en el equipo de ingeniería de la empresa fabricante, haciéndolo costoso y lento, costos y tiempo que en la mayoría de los casos deben ser trasladados a la Entidad.

Con el ánimo de lograr la gestión de los procesos internos de los organismos de la Alcaldía de Santiago de Cali y de esta manera contribuir al cumplimiento de sus objetivos estratégicos para obtener los siguientes beneficios:

- Servicio de Mantenimiento y actualización de la herramienta durante un año.
- Soporte técnico especializado por un año.
- Aplicar y actualizar las mejores prácticas relacionadas con
- Servicio al usuario
- Administración de equipos
- Administración de incidentes
- Administración de requerimientos
- Administración de problemas
- Administración de niveles de servicio
- Disponibilidad
- Seguridad
- Continuidad del servicio.
- Mantener el registro de Hardware y Software en cada equipo conectado en red
- Contar con el registro de eventos ante cualquier cambio de software y hardware.
- Contar con reportes, que le permite a la entidad presentar toda la información recogida a través de la solución.
- Resolución proactiva de problemas y eventualidades.
- Soporte a los usuarios tanto internos como externos.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Reducción instantánea de costos de soporte, teniendo en cuenta la oportunidad en la atención a las solicitudes de servicio, en especial cuando se trata de nivel nacional.
- Contar con una estrategia de soporte que es adaptable y puede ajustarse a los cambios de ambiente actual de una forma controlada y programada.
- Contar con un punto único de contacto, donde se canalizan todas las solicitudes de soporte técnico, las cuales pueden llegar por los diferentes medios de comunicación: Telefónico, Correo, Web, Oficio, Personal.
- Contar con la implementación del proceso de gestión de cambios para minimizar los riesgos de no conformidades al implementar nuevas funcionalidades de hardware y Software que apoyan los servicios TI.

Adicional a las herramientas mencionadas, las demás que contribuyan al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

*6.2. Fundamentación legal, atribuciones y autorizaciones del Orden Distrital para contratar:*

El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC) cuenta con la autorización por parte del Concejo Municipal de Santiago de Cali, En virtud de la determinación de presupuesto otorgada por el Concejo Municipal de Cali, la Alcaldía de Santiago de Cali a través del Decreto No.4112.010.20.0976 del 21 de diciembre de 2023 liquidó el presupuesto general de rentas, recursos de capital y apropiaciones para gastos del Distrito de Santiago de Cali, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y 31 de diciembre del año 2024.:

*"…Además de la autorización general para celebrar toda tipo de contrato con cargo a las apropiaciones presupuestales de cada vigencia, que en el artículo 171 del estatuto orgánico de presupuesto se otorgó al alcalde de Santiago de Cali…"*

Asimismo, en el Artículo 171 del Estatuto Orgánico de Presupuesto se establece respecto de la capacidad de contratación y ordenación del gasto lo siguiente:

*"El Alcalde de Santiago de Cali tiene capacidad para celebrar conforme a las normas legales vigentes con cargo a las apropiaciones presupuestales de cada vigencia, todo tipo de contratos, generales y especiales, incluidos los comodatos, convenios*

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

*interadministrativos, convenios de asociación, sustitución de activos, necesarios para la debida ejecución del Plan de Desarrollo, Plan de Ordenamiento Territorial, Plan Operativo Anual de inversiones y en general toda clase de obligación que demande la buena marcha de la Administración Municipal (…)".*

Ahora bien, la facultad para iniciar los proceso de contratación fue otorgada mediante el Decreto Decreto No. 4112.010.20.0025 de 2024 con las siguientes atribuciones en materia de contratación:

"(…) Artículo Segundo. Facultades Comunes. De conformidad con el numeral 8 del artículo 24 y el artículo 28 del Decreto Extraordinario 411.0.20.0516 de 2016, los organismos de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali tendrán competencia para:

1. Adelantar en nombre del respectivo organismo los procesos de selección de los contratistas del Estado en el marco de la ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto - Ley 019 de 2012 y las normas que lo modifiquen o adicionen, para lo cual podrá suscribir todos los actos, instrumentos y documentos pre contractuales, contractuales y post contractuales, así como adjudicar o declarar desierto el respectivo proceso de selección (...).

1.2 El proyecto de pliego de condiciones de los procesos de Licitación Pública, Concurso de Méritos, Selección Abreviada por Subasta Inversa y la Selección Abreviada regulada en los artículos 2.2.1.2.1.2.21 al 2.2.1.2.1.2.26 del Decreto 1082 de 2015 que no se define por su cuantía sino en razón a su naturaleza, que superen los DOS (2000) SMMLV, deberán ser remitidos por los Secretarios de Despacho, Directores de los Departamentos Administrativos y de las Unidades Administrativas Especiales sin personería jurídica, según corresponda, para visto bueno del Director del Departamento Administrativo de Contratación Pública, con ocho (8) días de antelación a su publicación, acompañándolos de los estudios y documentos previos que sirvieron de soporte para la elaboración del referido proyecto, con la firma del (los) funcionario (s) responsable (s) de los mismo, tanto en medio digital como físico.

1.3 (...) lEl proceso para la adquisición de bienes y servicios de uso común, a través de Acuerdo Marco de Precios, será adelantado por el Departamento Administrativo de Contratación Pública y los procesos para compra de bienes y servicios diferentes a los

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

de uso común que se encuentren disponibles a través de Acuerdo Marco de Precios lo realizará el organismo correspondiente sin previa revisión del Departamento Administrativo de Contratación Pública, siempre y cuando la cuantía no exceda los DOS (2000) SMMLV."

Por último, esta contratación se soporta a su vez en las funciones y metas del Plan de Desarrollo Distrital asignadas a este organismo, y la misma se regirá por lo establecido en la Constitución Política, el Estatuto de General de Contratación, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012, Decreto 1082 de 2015 y demás normas concordantes.

## 7. CLASIFICACIÓN UNSPSC

| Código | Segmento | Familia | Clase | Producto |
|---|---|---|---|---|
| 43231501 | 43000000 | 43230000 | 43231501 | Sofware Funcional Específico de la empresa |
| 81111800 | 81000000 | 81111000 | 81111811 | Servicios de Sistemas y administración de componentes de sistemas |
| 81112009 | 81000000 | 81110000 | 81112009 | Servicios de Datos |

## 8. ¿HACE PARTE DEL PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES (PAA) Y ESTAN IDENTIFICADOS LOS BIENES Y/O SERVICIOS?

SÍ [x] NO [ ]

ID en el PAA: 15438

## 9. ESTUDIO DEL SECTOR

En Cumplimiento del deber consagrado en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015, el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Comunicaciones (DATIC), el análisis del sector se adjunta como anexo al presente estudio previo y hace parte integral del mismo

## 10. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO, ALCANCE Y ELEMENTOS DEL CONTRATO A CELEBRAR

### 10.1 Objeto del contrato

Adquirir licencias para el funcionamiento de la herramienta Helppeople Service Management ItsM Cloud para la gestión de servicios TI y otras áreas de servicio transversales en la Alcaldía de Santiago de Cali

### 10.2 Alcance del objeto

- Actualización de la herramienta de gestión Helppeople Service Management ItsM con que cuenta actualmente la Alcaldía de Santiago de Cali a la última versión liberada al mercado para cloud.

- Apoyar la configuración y gestión de los procesos ITIL para la operación de los servicios de T.I. y otras áreas de servicios prestadas en la Alcaldía de Cali.

- Brindar soporte y actualización durante un (1) año contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

- Garantizar el cumplimiento de los ANS suscrito entre DATIC y Helppeople

- Cumplir con cada una de las obligaciones específicas a las que hace referencia este documento contractual.

- Renovación de licencias y productos , casos de soporte , Horas de Desarrollo y plan de sensibilización y uso de apropiación que se relacionan a continuación:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

| Código | Entregable | Cantidad |
|---|---|---|
| 101-104 | *CLD – Agente Ed. Business suscripción anual paquete premium de 200 a 600 licencias. | 1 |
| 008-2580 | CLD – Dashboard BI Visor Suscripción Anual | 1 |
| 008-2582 | CLD – RapidForms – Suscripción Anual de uso al formulario zonas wifi | 1 |
| 008-2535 | CLD – Mail Service SuscripciónAnual 1 Buzón (usuarios ilimitados). | 1 |
| 008-2814 | CLD - Asset Management Suscripción anual incluye NetMap y Metering para 12.000 activos | 1 |
| 052-0130 | Servicio Soporte Premium hasta 30 casos suscripción anual.* | 1 |
| 081-0132 | Desarrollo por horas y sensibilizaciones personalizadas* | 60 |

### 10.3 Plazo del contrato

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2024, contado a partir de la firma del presente contrato y previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, entre otros la expedición del registro presupuestal y la aprobación de la póliza.

### 10.4 Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato es de $1.049.321.570 (MIL CUARENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS VEINTIÚN MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS MCTE)., incluido IVA tasas, contribuciones y demás tributos que le sean aplicables. El Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC).

### 10.5 Forma de pago

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La forma de pago será a tres cuotas, de la siguiente manera:

a) Primera cuota: Un valor con descuento aplicado de *setecientos diez millones novecientos nueve mil, novecientos noventa y ocho mil pesos* M/cte. ($ 710.909.998) entrega de la activación licencias de uso de software en ambiente productivo.

| ENTREGABLE 1 | | |
|---|---|---|
| **Id. Producto** | **Nombre Producto** | **Cantidad** |
| 101-104 | *CLD – Agente Ed. Business suscripción anual paquete premium de 200 hasta 600 licencias | 600 |
| 008-2580 | CLD – Dashboard BI Visor Suscripción Anual | 2 |
| 008-2899 | CLD – Sync ADS Suscripción Anual. | 2 |
| 008-2898 | CLD – Single Sign On (SSO to ADS) Suscripción Anual. | 2 |
| 008-2535 | CLD – Mail Service Suscripción Anual (1) Buzón (usuarios ilimitados). | 1 |
| 008-2582 | CLD – RapidForms – Suscripción anual de uso Formulario Zonas Wifi. | 1 |

a) Segunda cuota: Un valor con descuento aplicado doscientos ocho millones trescientos siete mil setecientos setenta y cinco m/cte ($208.307.775) a entrega de la activación de licencias de uso de software en ambiente productivo:

| ENTREGABLE 2 | | |
|---|---|---|
| **Id. Producto** | **Nombre Producto** | **Cantidad** |
| 008-2801 | CLD - Asset Management, paquete premium de 12.000 activos. Suscripción anual. | 12.000 |

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

a) Tercera Cuota: Un valor con descuento aplicado de ciento treinta millones, ciento cincuenta mil, ochocientos pesos M/cte. ($130.150.800) con los entregables de:

| ENTREGABLE 3 | | |
|---|---|---|
| **Id. Producto** | **Nombre Producto** | **Cantidad** |
| 052-0130 | Servicio Soporte Premium hasta 30 casos suscripción anual.** | 1 |
| 081-0132 | Desarrollo personalizado por horas* | 20 |
| 081-0144 | Sesiones capacitaciones Campaña Apropiación y uso MARI** | Hasta 40 |

IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES

| CONTRATOS | % A APLICAR | DISCRIMINADOS ASÍ: | |
|---|---|---|---|
| Procesos de selección mayores de: $191.648.680 (4,072 UVT) | 12,00% | Pro Desarrollo | 3,50% |
| | | Pro Univalle | 2,00% |
| | | Pro Hospital | 1,00% |
| | | Pro UniPacifico | 0,50% |
| | | Pro Cultura | 1,00% |
| | | Pro Adulto Mayor | 2,00% |
| | | Pro Deporte y Recreación | 2,00% |
| Contribución especial-CE (contrato de obra) | | Ley 418 de 1997 | 5% |
| Reteica: | | Dependiendo de la actividad y el tipo de empresa contratista | |
| Retención en la fuente: | | Dependiendo de la actividad y el tipo de empresa contratista | |

Lo anterior, sin perjuicio de que el Distrito deba aplicar nuevas deducciones y tributos en cumplimiento de las normas legales superiores que entren en vigencia con posterioridad a la emisión del presente documento, en todo caso, con la presentación

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

de la propuesta se entenderá aceptada por parte del oferente, la forma de pago y todas las deducciones y retenciones aplicables.

### 10.6 Lugar de ejecución del contrato

El lugar de ejecución del objeto a contratar será el Centro Administrativo Municipal CAM - Alcaldía de Santiago de Cali, ubicado en la Avenida 2 Norte # 10 - 70, Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (Datic) y/o donde el supervisor del contrato lo indique.

### 10.7 Obligaciones específicas del contratista

De manera preferente, las Obligaciones específicas que rigen la presente contratación serán:

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

2. Renovación de las licencias Agente Business.

3. Renovación de las licencias Mail Service, SSO, Sync ADS, Asset Managemen paquete premium de 12.000 activos. Suscripción anual. Dashboard y Rapidform funcionando en ambiente de producción.

4. Acompañamiento en el escaneo de 2500 activos a través del producto NetMap de los activos tecnológicos que se encuentran en la VLAN,Servicio
5. Soporte Premium (Requerimientos – Hasta 30 casos de soporte) * – Los casos de soporte no son acumulables, de no ser tomados en el periodo no podrán ser usados en periodos posteriores.
6. Entrega 20 horas Desarrollo personalizado con Documentación Técnica de Requerimiento, diseño e implementación).
7. Paquete anual de hasta 40 Sesiones de sensibilización , uso de apropiación y transferencia de Conocimiento ITIL para incrementar el uso de MARI en la Alcaldía de Cali.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

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

9. La liquidación del contrato debe iniciarse una vez se cumpla el termino de la licencia.

## 11. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

El artículo 2 de la Constitución Política, establece que "Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. (...)"; en su artículo 209, párrafo 2, la Constitución Política establece: 'Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.". El artículo 32 de la Ley 80 de 1993, define los contratos estatales como "los actos jurídicos generadores de obligaciones que celebren las entidades a que se refiere el presente estatuto, previstos en el derecho privado o en disposiciones especiales, o derivados del ejercicio de la autonomía de la voluntad". De conformidad con la Ley 1150 de 2007 en la cual se establecen las diferentes modalidades de selección del contratista, entre las cuales se contempla la contratación directa en el literal g), numeral 4, del artículo 2, el cual consagra los casos en que procede la modalidad de contratación directa así: g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado. Así mismo el Decreto 1082 de 2015 en su artículo 2.2.1.2.1.4.8 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 exclusivo en el territorio nacional.

Teniendo en cuenta la información obtenida en las secciones 6.1 a 6.5, la modalidad de contratación recomendada para suplir la necesidad de la entidad es por contratación directa, toda vez que considerando que la empresa Helppeople service management ItsM Cloud es actualmente la única subsidiaria de Helppeople service management ItsM Cloud, en razón a la cuantía del presente proceso, y de acuerdo con lo anterior, el

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC), realizó las gestiones ante el Departamento Administrativo de Contratación Pública del Distrito, solicitando la delegación del presente proceso de selección, toda vez que la cuantía del mismo supera los 1000 SMMLV

### 11.1 Tipo de propuesta técnica

NO APLICA.

### 11.2 Justificación del tipo de propuesta técnica

NO APLICA.

## 12. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN, OBRA O SERVICIO A CONTRATAR

### 12.1 Especificaciones técnicas del bien, obra o servicio

A continuación, se detallan las ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, que son parte integral del contrato y que son de cumplimiento obligatorio para el contratista:

El Distrito de Santiago de Cali - Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones requiere contratar la herramienta de gestión

Helppeople service management ItsM Cloud, la cual deberá de cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

La herramienta Helppeople service management ItsM Cloud debe dar aplicación de las mejores prácticas ITIL en cuanto a:
Soporte al servicio
Control de servicio al cliente
Administración de incidentes y requerimientos
Administración de niveles de servicio
Administración de los recursos.

**Mesa de servicio service desk**

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La mesa de servicios debe proveer un punto único de contacto para la recepción y administración de todos los incidentes relacionados con los servicios de tecnología de los usuarios de la Alcaldía Municipal, tales como hardware, software y demás servicios relacionados con vehículos, bienes e inmuebles, educación y otros servicios que sean implementadas en la herramienta.

Diseñar, implementar y entregar documentados todos los procesos ITIL que quedaron definidos, Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de Problemas, Gestión del Catálogo de Servicios, Gestión de acuerdos de nivel de servicios, - Gestión de Activos e Inventarios, Gestión de base de conocimientos, Gestión de cambios RFC, Gestión de proyectos, Gestión de la atención remota, Gestión de reportes, Paneles de KPIs y Smart KPIs, Dashboard, Gestión de Portafolio de Servicios, Gestión de proveedores, Gestión de la disponibilidad del servicio, Gestión de capacidad, Gestión de la capacitación, Gestión de eventos, Gestión financiera, Gestión Continuidad de servicios IT, Gestión de desarrollo y nuevas versiones, Gestión de la configuración.
La herramienta de gestión para administrar la Mesa de Servicios, la cual debe estar certificada bajo Pinkverify o cualquier otra entidad certificadora, deberá estar alineada a los procesos del Marco de Referencia ITIL
La herramienta de gestión debe ser entregada con 1 año de SAM Soporte, Actualización y Mantenimiento, periodo en el cual se debe garantizar una administración del sistema.

La herramienta de gestión no puede ser open SOURCE.

Durante el tiempo de ejecución del contrato, el contratista deberá proveer la infraestructura necesaria para la instalación y operación de la herramienta de gestión de mesa de servicios (ambiente de producción y ambiente de prueba).

Gestión de incidentes

La herramienta de gestión deberá de permitir el registro de incidentes y cumplir como mínimo con las siguientes especificaciones:

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La Identificación de los incidentes por medio de un consecutivo que facilite su consulta, referencia, hora y fecha de apertura y de cierre, descripción del síntoma y validación de los datos de usuario y del equipo.

Registro, identificación y actualización de la base de datos de usuarios del servicio suministrada por la Alcaldía de Cali indicando localización y nombre de cada dependencia.

Clasificación y priorización de atención de requerimientos por tipo de usuario que permita su identificación (funcionario, contratista, líderes de TI, Monitores, Rectores, Maestros, etc.)

Identificación y clasificación de los incidentes, mínimo en una categorización de cuatro (4) niveles y escalamientos automáticos de acuerdo a la clasificación que se defina por el supervisor del contrato.

Permitir el control de los tiempos en los incidentes para cada una de las categorías, además de diferenciar por grupo de asignación quien ha estado involucrado en el incidente y cuál fue el tiempo total del mismo.
Permitir anexar archivos a los incidentes.

Permitir asignar un incidente por lo menos a dos (2) grupos de soporte

Notificar oportunamente a los grupos de soporte sobre los cumplimientos de los niveles de servicios (SLA, OLA, UC).
Enviar mensajes de notificación a grupos de asignación a usuarios, en apertura, asignación y cierre de incidentes.

Identificar el número de usuarios afectados en incidentes de gran impacto o genéricos.
Permitir anexar archivos a los incidentes.

Permitir asignar un incidente por lo menos a dos (2) grupos de soporte

Notificar oportunamente a los grupos de soporte sobre los cumplimientos de los niveles de servicios (SLA, OLA, UC).

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Enviar mensajes de notificación a grupos de asignación a usuarios, en apertura, asignación y cierre de incidentes.

Identificar el número de usuarios afectados en incidentes de gran impacto o genéricos.
Establecimiento de nivel de prioridad: dependiendo del impacto y la urgencia se determina, según criterios preestablecidos, un nivel de prioridad según la necesidad de la Alcaldía de Cali.

Diferenciar y controlar los tiempos de atención de los grupos de asignación bajo un mismo incidente.

Permitir a los usuarios internos de la Alcaldía el acceso de autoservicio para registro de incidentes en unos tiempos mínimos que deberán ser indicados claramente en la propuesta del contratista.

Deberá permitir el acceso a la herramienta de administración de incidentes vía web al personal administrador de la herramienta de la Alcaldía, los cuales deben recibir la capacitación previa para el manejo de la herramienta.

Debe permitir la administración del inventario de equipos o de elementos tecnológicos y no tecnológicos suministrados por la Alcaldía.
Administración de incidentes

Especificar los tiempos de solución de los servicios ofrecidos en la propuesta, dado que todo incidente registrado luego de ser atendido, deberá tener una solución contada a partir de la fecha y hora de cierre del Incidente. En el evento de que se reporte un incidente dentro del plazo establecido como garantía se deberá reabrir el incidente inicialmente reportado y no podrá contabilizarse como uno nuevo.
Los incidentes de gran impacto y/o problemas repetitivos que afecten los servicios a los usuarios y cuya solución no esté bajo la responsabilidad del contratista, deberán crearse como un problema en la herramienta de gestión con la información técnica necesaria y ser escalado al siguiente nivel, para ser gestionada su solución. La herramienta de gestión deberá permitir realizar el seguimiento necesario a cada uno de los problemas hasta el cierre del mismo.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

En los eventos que causan impacto o interrupción del servicio, el contratista deberá de proporcionar un informe detallado del impacto y número de usuarios o dependencias afectadas. Este informe deberá ser proporcionado en un lapso menor a una (1) hora a partir de su ocurrencia.
Documentación

La documentación de cada incidente debe contar como mínimo con los siguientes aspectos:

Incidente: Descripción de la eventualidad que el usuario reporta.
Error o Sintomatología: Detalle del mensaje de error mostrado en pantalla (si lo presenta)

Ocurrencia: Descripción de la forma en que se manifiesta el incidente.
Usuarios Afectados: Indicar el número de usuarios o población afectada con la ocurrencia del incidente.

Diagnóstico y Resultado: Listar y describir las acciones de diagnóstico o de procedimiento realizadas para dar solución al incidente, incluir el resultado de ejecución de cada acción. Si las rutinas de diagnóstico solucionaron el incidente, debe ser debidamente documentado como solución del mismo.
Escalamiento: Se debe documentar la razón por la cual se toma dicha decisión de escalar.

Solución: Se debe documentar la causa que generó el incidente, estas deben ser estándares y acordes con la Alcaldía y su líder de Mesa de Servicio.
Categorización

Todos los incidentes de la Alcaldía deberán tener una categoría que permita el análisis de la causa-raíz del problema con el fin de tomar acciones para evitarlo o corregirlo. Esta categorización debe ser sugerida por el contratista y concertada con la Alcaldía y el personal administrador de la herramienta; es decir, se asigna una categoría (que puede estar a su vez subdividida en más niveles) dependiendo del tipo de incidente o del grupo de trabajo responsable de su resolución. Se identifican los servicios afectados por el incidente.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Se solicita desarrollar un control de excepción al momento de registrar o catalogar las solicitudes de manera que si no se ha categorizado o se deja el valor por defecto *** Por Categorizar ***, no se permita avanzar en el registro de Gestión de Solicitud y genere un mensaje de Excepción solicitando el registro de Categorización de la Solicitud.
Seguimiento y escalamiento

Una vez los incidentes sean asignados al grupo de soporte responsable de proveer la solución, se deberán activar mecanismos automáticos y personalizados que hagan seguimiento, gestión y control de tiempo que los incidentes
permanecieron abiertos, generando alertas que obliguen a tomar acciones con el fin de cumplir los tiempos comprometidos en los niveles de servicio.

La herramienta de gestión deberá contar con un mecanismo de escalamiento a grupos de soporte o nivel II o fabricante para los incidentes que no pueda resolver, con el fin de cumplir con los plazos y requerimientos estipulados, estos grupos podrían ser propuestos por el contratista y/o el personal administrador de la herramienta de gestión.

La herramienta de gestión de la Alcaldía debe atender grupos de soporte de acuerdo al tipo de incidentes así:

La herramienta de gestión deberá reportar al Distrito vía correo electrónico (mesa.mari@cali.gov.co) los incidentes de aplicaciones que no sea posible solucionar ni por la herramienta de gestión ni por el Fabricante, para ser escalado a niveles gerenciales.

La herramienta de gestión escalará a soporte en campo, los incidentes de los cuales tenga identificada la causa-raíz y que no puedan ser ejecutados de manera remota, de ser así, deberán detallar las acciones a seguir, los tiempos para cumplir con estos requerimientos se establecen en los acuerdos de nivel de servicios

Cierre de incidentes

Para cerrar un incidente se deben cumplir las siguientes condiciones:
Garantizar que la categoría final utilizada en el incidente refleje la naturaleza del mismo al momento del cierre.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Todos los incidentes deben ser cerrados con síntoma, causa y solución.

Se debe notificar al usuario por correo electrónico que el incidente ha sido cerrado con su respectiva solución, además por medio de esta notificación, el usuario deberá tener la posibilidad de aceptar o no la solución suministrada, al igual que colocar una inconformidad con el servicio.

Gestión de problemas
Se refiere a la detección y gestión de los problemas detectados a partir de los incidentes o de otras fuentes.
Control de problemas: llegar a la causa-raíz de los incidentes
Control de errores: corregir problemas a través de los errores conocidos
Identificación y registro de problemas Clasificación de problemas
Investigación y diagnóstico de los problemas
Solución y cierre de problemas.

Base de datos de conocimientos y errores conocidos
El contratista mantendrá actualizada una herramienta de base de datos de conocimientos, donde almacenará la información referente a los productos y servicios de tecnología con sus respectivos errores conocidos. Esta base de datos de conocimiento deberá ser consultada vía WEB por parte de los usuarios finales, usuarios de nivel de soporte 1 y 2 y administradores registrados en la plataforma para minimizar el reporte de incidencias repetidas basadas en casos ya resueltos.
Informes y reportes estadísticos

El contratista deberá proveer un mecanismo para que el Distrito tenga acceso en línea y de forma autónoma a los reportes del servicio con el fin de entregar la siguiente información:
Reporte de número de incidentes registrados en cada mes Informe diario de la operación del día anterior.
Tiempos y cantidad de incidentes solucionados según su impacto. Resumen de categorías por incidentes registrados por mes
Cantidad de incidentes recibidos, clasificados por usuario, ubicación y/o por entidad
Cantidad de incidentes cerrados en el mes

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Cantidad y tiempo promedio de incidentes suspendidos en el mes, además de mostrar las causas de suspensión.
Solución en el primer llamado: el número de incidentes de usuarios que son resueltos durante el primer contacto con el Mesa de Servicios versus el número total de incidentes.
Informe del número de incidentes que permanecen sin resolver, pendientes o abiertos por periodos predefinidos.
Porcentaje y categorías de escalamientos de incidentes en el mes. Cumplimiento de niveles de servicio (slas).
Requerimientos escalados por tipo causa-raíz del servicio.
Nivel de ocupación de Mesa de Servicios: la cantidad de tiempo en que el asesor está activamente dando soporte telefónico, o bien está disponible para brindar soporte a los usuarios versus la cantidad de tiempo en que no está disponible o activo (ejecutando otro tipo de tareas).
Proporcionar a través de un tablero de control la gestión de incidentes y/o solicitudes por organismo y de acuerdo a los requerimientos que se establezcan en las especificaciones técnicas que será entregada por el equipo administrador de la mesa de servicios de la Alcaldía de Cali, especificaciones que también fueron detalladas en la sección de obligaciones específicas.

Discriminación de elementos objeto de mantenimiento.

Classmate Notebook Portátiles
Computadores de Escritorio Tabletas
Servidores
Video Proyectores Interactivos Video Beams
Acces Point
Unidad de almacenamiento y carga fijas
Unidad de almacenamiento y carga móvil.
Impresoras
Scanners
Alarmas
CCTV NVR
UPS
Switchs Routers Racks Teléfonos IP Software
Elementos no TI Vehículos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Elementos bienes e inmuebles Cámaras de vigilancia Equipos Audiovisuales, Lego ( Dispositivos de Robótica)

Se requiere que la herramienta helppeople cuente con generación de alertas automáticas (Event Management) para controlar vencimientos de certificados de mantenimiento, licencias y fallos en los sistemas o alertas tempranas.

La herramienta helppeople Privacidad en el manejo de los activos, solo equipos de soporte determinados con roles o perfiles asignados pueden crear, visualizar activos.

A la herramienta helppeople se le debe hacer adecuación y desarrollo de campos en la herramienta de acuerdo a la data que se maneja y administra en la Alcaldía (Campos diferentes dependiendo del activo).

A la herramienta helppeople se le debe hacer adecuación y desarrollo de reportes de CI en la herramienta de acuerdo a la data que se maneja y administra en la Alcaldía (Reportes diferentes dependiendo del activo).

A la herramienta helppeople se le debe desarrollar un agente más amigable y ajustado a las diferentes plataformas del sistema operativo de la Alcaldía.

Se debe prestar el soporte para resolver problemas o errores como resultado de las instalaciones de Software requeridos para el funcionamiento de la plataforma en las máquinas.

Gestión de eventos

La herramienta deberá contar con las funciones necesarias para la gestión de los eventos de forma tal que permita analizar los patrones de comportamiento que generan las incidencias recurrentes y que puedan brindar soluciones correctivas o preventivas que se puedan aplicar sobre los activos, para evitar reincidencias frente las incidencias..

Mantenimiento de Mecanismos y Reglas de Monitorización de Eventos Establecer y mantener los mecanismos para generar reglas efectivas para los procesos de descarte y correlación de eventos.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Clasificación y Categorización de Eventos
Clasificar aquellos eventos que se pueden obviar, y asignar categorías a los que son significativos.

Correlación de Eventos y Selección de Respuestas Interpretar el significado de un evento y elegir una respuesta adecuada.

Revisión y Cierre de Eventos, Verificar que los Eventos hayan sido manejados adecuadamente y si se pueden cerrar. Este proceso también sirve para asegurar que los registros de eventos sean analizados de manera que se identifiquen tendencias y patrones que puedan sugerir medidas correctivas necesarias.

Disponibilidad de la Herramienta Helppeople cloud , El nivel de disponibilidad acordado es mínimo del 99.59% durante un año, excluyendo interrupciones planeadas previamente notificadas con suficiente antelación tales como, mantenimiento y actualizaciones al software, hardware y cualquier otro elemento componente del servicio. Así mismo, eventos impredecibles de difícil control tales como, imposibilidad de acceso, intrusiones, entre otros.

Soporte y Acuerdos de Nivel de Servicios

El soporte requerido para el correcto funcionamiento de la herramienta consiste en que se proporcione un canal de comunicación entre el equipo de soporte de la herramienta de gestión y el personal técnico asignado por la Alcaldía de Cali, para el respectivo registro de requerimientos y escalamiento de la solicitud según el servicio.

Cuando el usuario (personal de la Alcaldía de Cali) requiere hacer una solicitud: Se deben proporcional varios medios para realizarla: Correo electrónico, línea de atención telefónica, App Mobile, self-service, mesa de servicios helppeople, o cualquier otro canal oficial que permita evidenciar la trazabilidad de la solicitud.

De acuerdo a las buenas prácticas y de acuerdo a lo solicitado el nivel de gestión de servicios, solicitado por la Alcaldía de Cali para la prestación de los servicios de soporte de la herramienta de gestión es: Suscripción de Servicios GOLD
.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Se diferencian por el tiempo de respuesta que reciben los casos una vez llegan a la herramienta de gestión y estos se contemplan de acuerdo con el tiempo de atención y prioridad definidos dentro de cada paquete.

Cada suscripción cuenta con un número de casos anuales a los cuales se tienen derecho dentro de cada paquete

Nivel criticidad, Tiempo de respuesta y Solución

Crítico 1 Horas
Alto 10 Horas
Medio 40 Horas
Baja Tiempo acordado de Solución entre las partes.

El tiempo de respuesta inicial es el tiempo que transcurre entre el contacto inicial y la participación activa del profesional de soporte; la solución final dependerá de la complejidad del caso en particular priorizando siempre una solución oportuna.

Priorización de los casos

Priorización de la Solicitud de Servicio Características de la Prioridad
Crítico: Cuando se presente la caída del servidor de la herramienta, aplicación o servicios, afectando la correcta operación y funcionamiento en sus diferentes módulos, sin que esto constituya soporte en sistema operativo, base de datos, hardware o servicios diferentes a la aplicación de la herramienta de gestión.. Ejemplo: Caída de aplicación e inoperatividad del sistema

Alta: Cuando se presenta mal funcionamiento de la herramienta de gestión que se ejecutan en el servidor y/o su configuración, los cuales afectan el desempeño óptimo de la plataforma de soporte sin que se presente la caída del sistema. Ejemplo: Conflictos en la configuración interna de servicios, incompatibilidad con nuevas aplicaciones instaladas, convivencia con nuevos Servicepack aplicados al sistema operativo y/o base de datos

Media: Casos que afecten una funcionalidad específica de la herramienta de gestión..

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Ejemplo: Una falla en un módulo en particular que permite seguir funcionando, pero no es normal su proceso

Baja: Nuevas mejoras presentados por el cliente para obtener un mejor rendimiento de su plataforma y Servicios a través de la aplicación de la herramienta de gestión, estas serán evaluadas y aprobadas por el supervisor del contrato.

Las características de estos acuerdos de nivel de servicios, deben ser entregados por el proveedor en un documento independiente y que haga parte integral de los documentos contractuales.

Penalidades:

El incumplimiento de los ANS por la inadecuada atención de las solicitudes radicadas por el equipo técnico de la mesa de servicios a través de la herramienta proporcionada por Helppeople dentro del tiempo máximo establecido, conlleva a sanción para el contratista de acuerdo con la siguiente tabla:

ANS Porcentaje de penalización

Entre 95 y 100 % No hay penalización.
Entre 85 y 94.9 % Un (1) mes de soporte, adicional al tiempo pactado en el contrato.
Entre 75 y 84.9 % Dos (2) meses de soporte, adicionales al tiempo pactado en el contrato.
Inferior a 75 % Tres (3) meses de soporte, adicionales al tiempo pactado en el contrato.

Mensualmente Helppeople deberá presentar informe del soporte y seguimiento de todas las incidencias, requerimientos y problemas acerca de la funcionalidad del software reportadas por el equipo técnico de la Alcaldía durante el período, relacionando los eventos o circunstancias que afectaron la operación del sistema junto con recomendaciones para optimizar la prestación de servicio.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

El cálculo del porcentaje de cumplimiento de ANS mensual se realizará con base en reporte mensual generado a partir de la herramienta adoptada por Helppeople, para los siguientes indicadores y requerimientos:

Indicador cumplimiento ANS: (Cantidad de casos reportados atendidos dentro de ANS / Total de casos reportados y atendidos) *100

Indicador atención de solicitudes: (Cantidad de casos atendidos / Cantidad de casos reportados en el mes) * 100

No se tendrán en cuenta incidentes y/o requerimientos que no hayan podido ser atendidos de forma debidamente justificada por razones de fuerza mayor o caso fortuito, que no fueren imputables al contratista; en todo caso la justificación deberá documentarse correctamente

La interrupción de la operación del sistema de información implementado por un período superior a tres (3) días por causas inherentes a Helppeople, se convertirán en causal de incumplimiento del contrato suscrito

Plan de Continuidad

Diseñar un plan de continuidad donde regularice los mecanismos a poner en marcha en caso de un incidente grave, esto permitirá mantener los niveles del servicio y recuperar la operación en un periodo de tiempo mínimo. Este plan de continuidad también incluirá el análisis de los resultados y los motivos del incidente para evitar la interrupción de las actividades.

Los procesos para definir el plan de continuidad son los siguientes: No. Procesos Descripción

Iniciación: Etapa del proceso donde se contemplarán las principales actividades; se definirán políticas, el equipo de trabajo, entre otras actividades.

Requisitos y Estrategia: Se evalúan los requisitos para identificar el impacto y los riesgos de los servicios de TI y brindar continuidad al servicio definiendo un plan de recuperación basándose en los resultados.

Implementación: Adquirir lo necesario para realizar las pruebas del plan de recuperación, verificar los sitios alternos y la infraestructura, para que el plan de continuidad sea exitoso.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Nota : Se solicitara y articulará un plan de continuidad con proveedor basado en estos parámetros.

Operación: Capacitar al recurso humano, realizar pruebas y mantener actualizado el plan de continuidad de Implementación en la Nube.

El contratista es responsable de la operación y mantenimiento de las soluciones y todas las plataformas e infraestructura tecnológica asociada que soporta su funcionamiento.

Las soluciones en nube deben cumplir los niveles de servicio indicados en "Niveles de Servicio-Solución en Nube"
La nube mediante la cual se prestará el servicio debe ser soportada por el fabricante de la solución, el proveedor deberá entregar una certificación emitida por el fabricante respectivo que lo sustente, este será un requisito para aprobar la arquitectura de cada solución.

Si cualquier solución en nube ofertada no opera desde una nube propia del fabricante, la nube en la que el proveedor implementara la solución deberá aparecer en el cuadrante Mágico de Gartner Cloud Infrastructure. As a Service" vigente. Este será un requisito para aprobar la arquitectura de la solución.

El proveedor deberá dimensionar y disponer todos los recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y comunicaciones para garantizar la capacidad necesaria para que las soluciones operen fluidamente y en óptimas condiciones, asegurando una correcta experiencia del usuario.

El proveedor deberá dimensionar y disponer todos los recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y comunicaciones con la redundancia necesaria para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio.

El proveedor deberá dimensionar y disponer de todos los recursos de procesamiento, memoria, almacenamiento y comunicaciones para garantizar el cumplimiento de la capacidad requerida actual y el crecimiento estimado. La nube y las soluciones

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

suministradas mismas, deberán tener la capacidad de escalar en caso de requerir crecimiento.

Para la. soluciones de alta transaccionalidad o con cargas altas de lectura y escritura de datos se debe implementar tecnología de almacenamiento basada en discos de estado sólido apoyada por base (s) de datos en memoria para garantizar mayor fluidez y menores tiempos de respuesta.

La solución a proveer debe incluir el respaldo de los datos.
Las soluciones deben soportar una arquitectura de nube híbrida, si a futuro la Alcaldía de Santiago de Cali decide implementar algunos de los componentes o capas de las soluciones en sitio.
Es obligación del proveedor diseñar e implementar la arquitectura de las soluciones de acuerdo con las mejores prácticas y estándares vigentes aplicables.

Las arquitecturas propuestas por el proveedor deberán ser sustentadas a la Alcaldía de Santiago de Cali para su aprobación previa antes de ser implementadas

Todos los módulos, componentes y herramientas que componen la solución deben ser entregados por el proveedor instalados, configurados, parametrizados, integrados y listos para operar; incluyendo todo el licenciamiento o suscripciones de servicios necesarios.
Todos los componentes o módulos incluidos en las soluciones deberán cumplir estos niveles de servicio por parte del fabricante. El proveedor deberá gestionar la suscripción del respectivo contrato de nivel de servicio con el fabricante

DEFINICIONES:

"Inactividad" son los Minutos Totales al mes durante los cuales la versión productiva del Servicio Nube Cloud correspondiente no está disponible, salvo para las Actividades Excluidas.

"Hora local" son las zonas horarias siguientes: Hora universal coordinada ("UTC") UTC-4, America (verano); UTC-5, America (EST invierno): UTC+2 , Europa (verano); UTC+1 Europa (CET invierno); UTC+8, APJ "Mes" as un mes natural.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

"Tarifas de Suscripción Mensual" son las tarifas de suscripción mensual (o 1/12 de la tarifa anual) que se paga por el. Servicio Cloud que no ha cumplido con el SLA de Disponibilidad del Sistema.

"Minutos Totales al Mes" se miden 24 horas los 7 días de la semana durante un mes. Disponibilidad del Sistema El porcentaje de Disponibilidad del Sistema se calcula de la forma siguiente: %Disponibilidad=[((Total Minutos Mes - Tiempo Inactividad)/Total Minutos Mes)* 100]

SLA de Disponibilidad del Sistema ("SLA") Porcentaje de disponibilidad del Sistema del 99.59 % durante cada mes para las versiones de producción.

Inactividad excluida Minutos totales del mes atribuibles a: (i) una Inactividad Planificada para la que se describe una Ventana de Mantenimiento Habitual, o bien (ii) cualquier otra inactividad Planificada sobre la que se ha notificado a la Alcaldía de Santiago de Cali al menos cinco (5) días laborables antes de dicha Inactividad Planificada, o: Bien (iii) falta de disponibilidad como consecuencia de factores que están fuera del control razonable del fabricante de la nube, tales como eventos impredecibles e imprevisibles que no podrían haberse evitado incluso en el ejercicio de un cuidado razonable

SEGURIDAD:

La solución y servicios a proveer deben Cumplir con:

Circular Externa No 05 del 10 de agosto de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Numeral 2,2.2.25.5.2 del. Capítulo 25, Seccian 5, del Decreto Único 1074 de 2015 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Cumplir con los principios de tratamiento de datos: personales: Salvaguardar la seguridad de la base de datos. Guardar la confidencialidad sobre los datos personales a que tenga acceso.

La solución debe contar. con mecanismos de control de acceso que restrinjan el acceso no autorizada a la solución y a los datos gestionados en ella.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Las Conexiones de la solución hacia los usuarios y otras aplicaciones deben ser realizadas a través de protocolos seguros, mediante el uso de HTTPS o VPNs con certificados válidos emitidos por Autoridades de certificación de confianza reconocidas El proveedor deberá incluir todos los .elementos necesarios para este requerimiento.

Contar con mecanismos de encriptación de contraseñas.

ENTORNO DE PRUEBAS:

La solución debe contar con una instancia para desarrollo y pruebas de manera aislada y controlada sin afectar el entorno de producción.

La instancia de desarrollo y pruebas debe tener un entorno idéntico al de producción.

El contratista debe proporcionar un mecanismo fiable y probado que facilite el proceso de pasar a producción datos, módulos y configuraciones, parametrizaciones entre otros que se encuentren en la instancia de desarrollo y pruebas, previo control de cambios.Funcione a través de un work flow, sin que afecte el entorno de producción, la solución debe ser documentada y entregada a la Alcaldía de Cali, además se debe hacer transferencia de conocimiento.

Se debe garantizar la sincronización de los dos ambientes (pruebas y productivo) periódicamente según lo definido por el equipo administrador de la mesa de servicios de la Alcaldía de Cali.
Componente de sensibilizaciones
5.21. Componente de sensibilizaciones
En las sensibilizaciones, talleres grupales, presentaciones individuales o sesiones de práctica, se debe realizar un control de asistencia y en lo posible proporcionar acceso a una plataforma de sensibilización en línea, para garantizar el buen funcionamiento y apropiación de la herramienta.

Acompañamiento para los usuarios a través de campañas virtuales constantes, asegurando la calidad de la operación de la Herramienta de Gestión para la Operación de los Servicios de TI y el aprendizaje de los usuarios en el uso de la herramienta, en la comprensión de los procesos y de la tipificación de incidentes.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Realizar un proceso de culturización del usuario durante la fase de planeación, acordado con la Alcaldía de Cali, el cual podrá comprender la actualización o creación nuevo logotipo denominado mascota para ser más amable y cercana la herramienta ante los usuarios, de igual manera realizar campañas de bienvenida a esta, logrando así la ejecución del plan ante los grupos de usuarios de frente a el proyecto que sea más amena y se minimice el impacto que dicho cambio puede generar en los organismos.

Diseñar un plan de trabajo de acuerdo a la disponibilidad del personal que ejecutará el contrato, definiendo condiciones y medios para el buen funcionamiento del servicio. En este plan también se acordará la metodología que se usará para el mejoramiento continuo de todos los servicios integrados por la herramienta de gestión, cumpliendo así con el objetivo principal de este contrato.

Se deberá implementar un plan de difusión y comunicaciones en conjunto con la Alcaldía de Santiago de Cali, teniendo en cuenta los manuales de identidad y marca de la Alcaldía de Cali, realizar las piezas gráficas y videos tutoriales para ejecutar el plan de difusión y apropiación, campañas de innovación, campañas en pro del medio ambiente, entre otras que se consideren pertinentes.
5.22 Requerimiento funcional para el Mejoramiento de la Herramienta
Se requiere que haya capacitación, acompañamiento y transferencia de conocimientos en la implantación de nuevos servicios ITIL que la Alcaldía de Cali requiera utilizar y que estén disponibles para su implantación en la herramienta helppeople, de acuerdo al alcance contractual.

### 12.2 Personal mínimo requerido

**Personal mínimo requerido (formación, experiencia y dedicación):**

| Ítem | Cargo | Cantidad | Perfil | Dedicación |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **Gerente de Proyecto (Customer Success Manager )** | 1 | -Ingeniero informático, de sistemas, electrónico, | 50% del tiempo, durante el |

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | industrial o de telecomunicaciones.<br>- Certificado en Metodología de Manejo de Proyectos e ITIL.<br>-Experiencia relacionada de tres (03) años en gerencia de proyectos y administración de procesos. | año de soporte. |
| 2 | **Ingeniero de implementación (Technical Acount Manager)** | 1 | -Técnico o tecnólogo en ingeniería informática o de sistemas.<br>- Experiencia relacionada de tres (03) años en parametrización y soporte de la herramienta Helppeople. | 100% del tiempo, durante el año de atención y soporte en la jornada laboral de la Alcaldía. |

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3 | **Equipo de soporte (Canal atención soporte)** | | -Técnico o tecnólogo en ingeniería informática o sistemas.<br>- Experiencia relacionada de tres (03) años en soporte de la herramienta Helppeople. | 100% del tiempo, durante el año de atención y soporte en la jornada laboral de la Alcaldía. |

**13.** REQUISITOS HABILITANTES Y SU JUSTIFICACIÓN

En el marco de la modalidad de selección de contratación directa, independientemente de que no se realice un proceso competitivo para la selección, la Entidad Estatal debe revisar la idoneidad del aspirante y verificar su capacidad jurídica para obligarse y cumplir con el objeto del contrato

El presente proceso se adelanta por la modalidad de contratación directa, por lo que no se establecen requisitos habilitantes, pero teniendo en cuenta que, se debe dar la aplicación al principio de selección objetiva, se solicitara la acreditación de capacidad jurídica e idoneidad para el desarrollo del objeto contractual así:

**13.1** Capacidad jurídica

**13.2** CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA. La carta de presentación de la propuesta debe presentarse firmada por el proponente, utilizando el modelo Formato No 1 “CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA”. Dicho documento debe contener como mínimo, la identificación del proponente, número de teléfono, número de fax, dirección, correo electrónico y la manifestación sobre el conocimiento y aceptación de las condiciones establecidas. La carta que presente el proponente deberá incluir todas las manifestaciones requeridas por la entidad.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

La carta que presente el proponente deberá incluir todas las manifestaciones requeridas por la entidad.

**13.3** DOCUMENTO DE CONFORMACIÓN UNIÓN TEMPORAL

**13.4** COPIA DE CÉDULA DE CIUDADANÍA

Se debe aportar junto con su propuesta fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal de la unión temporal.

**13.5** CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL Y APORTES PARAFISCALES

De conformidad con lo estipulado en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 828 de 2003 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, el proveedor deberá anexar certificación expedida por el Revisor Fiscal, en la cual se indique que la empresa ha cumplido y se encuentra a paz y salvo durante los últimos seis (6) meses con el pago de las contribuciones al Sistema Integral de Seguridad Social – Empresa Prestadora de Servicios (EPS), Fondo de Pensiones y Administradora de Riesgos Laborales(ARL), y de los Aportes Parafiscales – Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Cajas de Compensación Familiar – a que haya lugar, de todos los empleados a su cargo. En el evento de no estar obligado de contar con Revisor Fiscal, esta certificación deberá ser expedida por el Representante Legal, indicando expresamente la razón de la no obligatoriedad de contar con el mismo.

Cuando la certificación de pago de aportes allegada se encuentre suscrita por el revisor fiscal, deberá allegar: fotocopia de la tarjeta profesional del contador público responsable de la suscripción de dicha certificación y el certificado de vigencia de inscripción y antecedentes disciplinarios, vigente, expedido por la Junta Central de Contadores, previo al cierre del proceso. Lo anterior permite garantizar la idoneidad y desempeño ético y profesional del contador público que suscribe dicha certificación.

**13.6** CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS EXPEDIDO POR LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

**13.7** CERTIFICADO DE ANTECEDENTES FISCALES EXPEDIDO POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

Deberá anexar el certificado de antecedentes fiscales expedido por la Contraloría General de la República y el de su representante legal, en el cual

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

hacen constar que no se encuentran inscritos en el boletín de responsables fiscales.

**13.8** ACREDITACION DEFINICIÓN SITUACION MILITAR ( El representante legal de (hombre menor de 50 años) debe acreditar que ya definió su situación militar.

**13.9** CERTIFICADO DE ANTECEDENTES JUDICIALES DATIC verificará en la página Web de la Policía Nacional de Colombia los antecedentes penales del representante legal Helppeople Service Management ItsM Cloud, En todo caso el proponente podrá anexar a la propuesta dicho certificado actualizado.

**13.10** CERTIFICADO DEL SISTEMA DE REGISTRO NACIONAL DE MEDIDAS CORRECTIVAS. DATIC consultará y verificará en la página Web del Sistema de registro Nacional de Medidas Correctivas podrá consultarse en: https://srvpsi.policia.gov.co/PSC/frm_cnp_consulta.aspx, el certificado del Sistema de Registro Nacional de Medidas Correctivas, correspondiente al representante legal de la Helppeople Service Management ItsM Cloud

**13.11** El oferente persona natural o el representante legal de la persona jurídica deberá aportar el certificado de registro de deudores alimentarios morosos (REDAM) no mayor a 30 días calendario a la fecha de cierre del proceso, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6° de la Ley 2097 de 2021.

## 14. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS

N/A

## 15. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SU JUSTIFICACIÓN

El artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 establece la contratación directa cuando existe solamente una persona que pueda proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser de acuerdo con la ley, su proveedor exclusivo en el territorio nacional, razón por la cual es procedente la contratación directa con HELPPEOPLE

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

## 16. SOPORTE QUE PERMITE LA TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO

Para el presente proceso, se identificaron los siguientes riesgos, como recomendaciones desde el punto de vista del análisis del sector:

- Afectación en el precio pactado por ítem, ocasionado por variaciones en el entorno.
  Cambios en el equipo de trabajo del contratista.
- Cambios en la TRM que impliquen un incremento en los costos de ejecución del contrato y aumento del costo de los equipos importados.
- Indisponibilidad de sistemas y/o herramientas tecnológicas necesarias que impiden el desarrollo de las actividades.
- Ejecución del contrato sin el personal requerido y establecido en el contrato

- Falta de pago de la seguridad social integral (Salud, Pensión y ARL), en las condiciones y tiempos establecidos por la Ley y las obligaciones generales del contrato.

- Incertidumbre de la ocurrencia de actos terroristas y eventos que alteren el orden público.

- Ausencia de conexión a internet de los beneficiarios para realizar la transferencia de conocimiento.

- No realizar la liquidación del contrato en los términos pactados en el contrato o los establecidos en la norma.

- Oposición o condicionamiento de la comunidad a la ejecución del proyecto.

- Presentación de ofertas artificialmente bajas.

- Reacción de terceros a través de medidas cautelares, derechos de petición - tutelas solicitando suspensión del contrato.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

- Software no se adecua a necesidades de arquitectura empresarial de la Entidad.
- Variaciones de impuestos, cargas parafiscales, tributos, timbres, estampillas, o cargos de origen impositivo.

## 17. ANÁLISIS QUE SUSTENTAN LA EXIGENCIA DE LAS GARANTÍAS

| Garantía | Descripción | Porcentaje | Vigencia |
|---|---|---|---|
| Cumplimiento del contrato | Amparar a la Entidad cuando el contratista realice el cumplimiento del contrato tardío o defectuoso. A esta garantía se imputarán la cláusula penal y las multas que se llegaren a imponer. En la ga-rantía de cumpli-miento deberá constar expresamente que se ampara el cumplimiento del contrato, el pago de las multas y de la cláusula penal pecuniaria convenidas y si se trata de garantía consistente en una póliza de seguro la entidad aseguradora deberá renunciar al beneficio de excusión. | 10% y 20% | Por la duración del contrato |
| Pago de salarios, prestaciones legales e indemnizaciones laborales | Amparar a la Entidad de los perjuicios ocasionados por el incumplimiento de las obligaciones laborales del contratista derivadas de la contratación del personal utilizado en el territorio nacional para la | 5% | Por la duración del contrato y 3 años más |

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

| Garantía | Descripción | Porcentaje | Vigencia |
|---|---|---|---|
| | ejecución del contrato amparado | | |
| Calidad del servicio | Amparar a la Entidad por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. | 10% | Por la duración del contrato y entre 4 y 6 meses más. |
| Responsabilidad Civil Extracontractual | Amparar a la Entidad de los perjuicios que pueda ocasionar el contratista a la misma y terceros con ocasión del desarrollo del presente objeto contractual | Entre 200 y 500 SMMLV | Por la duración del contrato |

## 18. ESTUDIOS Y DISEÑOS

NO APLICA

*Indicar en este espacio si el proyecto cuenta con estudios y diseños aprobados y actualizados o no aplica, para el tipo de contratación seleccionada.*

| **APROBADOS** | **ACTUALIZADOS** |
|---|---|
| SI [ ] NO [ ] No Aplica [X] | SI [ ] NO [ ] No Aplica [X] |

## *19.* MADURACIÓN DEL PROYECTO

NO APLICA.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

## 20. SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA CONTRACTUAL

El proyecto necesita (alguna o las dos) Supervisión [X] Interventoría [ ]

El contratista se somete a la vigilancia y control en la ejecución del contrato a suscribir, la cual será ejercida por el servidor público que para tal fin designe el ordenador del gasto del Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC). Las funciones del servidor público que ejercerá la vigilancia y control del contrato están determinadas en la Ley 1474 de 2011 y en el Manual de Contratación del Distrito de Santiago de Cali.

Entre las obligaciones del supervisor del contrato se encuentran: a) Exigir el cumplimiento del objeto contractual y de todas las obligaciones que se deriven de la suscripción del presente contrato, b) Verificar constantemente que las actividades desarrolladas cumplan con las condiciones exigidas y ofrecidas por el contratista, c) Resolver las consultas y requerimientos que formule el contratista y proferir la observaciones y conceptos pertinentes, d) Representar el Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC). ante las Autoridades, Entidades o personas cuando las circunstancias lo ameriten, en atención a solicitud de contratista, a efecto de resolver los problemas que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades, e) Comunicar al contratista las determinaciones que tome el MUNICIPIO, sobre los cambios o modificaciones de las actividades cuando así convenga para la buena ejecución del proyecto; f) Proyectar, elaborar y firmar el acta de inicio junto con el contratista. g) Conceptuar las solicitudes de prórroga, otrosí, suspensiones, reinicios e informar al ordenador del gasto.) Proyectar y elaborar para la suscripción conjunta del ordenador del gasto, el contratista y el supervisor y/o interventor.

las actas de suspensión y reinicio. i) Proyectar y elaborar para la suscripción del ordenador del gasto las actas de terminación y liquidación del contrato, en este último caso dentro del plazo fijado para la liquidación del mismo, j).Verificar que el contratista haya diligenciado el formato de registro de beneficiarios del proyecto el cual debe reposar de manera física y magnética en el AZ de los documentos contractuales, así mismo debe revisar y aprobar tales documentos para que el contratista ingrese dicha formación al sistema de información de la Secretaría. k) Verificar el cumplimiento del pago de las obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, por parte del

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

contratista. l) Diligenciar los formatos que suministre la Secretaría para el control y seguimiento del objeto contractual. m) exigir al contratista informes periódicos sobre la ejecución contractual, dentro de los términos pactados en el Contrato, o en el tiempo que para tal efecto y de acuerdo a las circunstancias hayan acordado o en cualquier momento si así lo considera conveniente el supervisor y/o interventor. Las demás obligaciones que se deriven de su actividad interventora o de supervisión El servidor público y/o contratista que ejerce la vigilancia y control no tendrá autorización para exonerar al contratista de ninguna de sus obligaciones o deberes que emanen del presente contrato, ni imponer obligaciones distintas a las estipuladas en este Contrato, en las condiciones mínimas para contratar, en la propuesta, ni exonerarlo de ninguno de los deberes o responsabilidades que conforme al mismo son de su cargo. Por lo tanto, no podrá impartir instrucciones al CONTRATISTA que impliquen modificaciones a los términos del presente contrato. Las órdenes o instrucciones que imparta el servidor público y/o contratista que ejerce la vigilancia y control del contrato al CONTRATISTA, deberán expedirse, comunicarse o notificarse por escrito.

El proyecto necesita (alguna o las dos) Supervisión (X) Interventoría ()

## 21. NORMATIVA DEL PROYECTO

MANUAL DE CONTRATACIÓN:

El presente proceso y la contratación resultante se rige por el ESTATUTO GENERAL DE CONTRATACIÓN de la Administración Pública Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011, ley 1955 de 2019, y sus Decretos Reglamentarios, Decreto 1082 de 2015, el Decreto Extraordinario 411.0.20.0516 de 2016, el Decreto No. 4112.010.20.0115 del 28 de febrero de 2019, el Manual de Contratación del Distrito de Santiago de Cali.

LEY 1978 DE 2019 de Julio 25, por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1078 de 2015 Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones INCORPORA LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS AL DECRETO ÚNICO

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

REGLAMENTARIO DEL SECTOR DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES A PARTIR DE LA FECHA DE SU EXPEDICIÓN.

Decreto 393 de 1991: Por el cual se dictan normas sobre asociación para actividades científicas y tecnológicas, proyectos de investigación y creación de tecnologías.

## 22. ANÁLISIS Y APLICABILIDAD DE ACUERDOS Y TRATADOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento del numeral 8º del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, el Distrito de Santiago de Cali – Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC)., procede a establecer si el presente proceso de contratación está cobijado por un Acuerdo Comercial. En el Manual Explicativo de los capítulos de contratación pública de los acuerdos comerciales negociados por Colombia para entidades contratantes expedidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Departamento Nacional de Planeación y que expresa:

“Todos los contratos realizados mediante la modalidad de contratación directa estipuladas en la Ley 1150 de 2007 no les aplican las obligaciones de los acuerdos comerciales y por lo tanto no se requiere establecer si están o no cubiertos por dichos acuerdos.” En consecuencia, a la presente modalidad de contratación no se aplicarán las normas especiales que rigen en materia de Acuerdos Internacionales, Tratados de Libre Comercio (TLC) y Acuerdos Comerciales en los cuales se encuentre vinculado el Estado Colombiano”

Dentro de los Documentos Tipo expedidos por Colombia Compra Eficiente, no existe alguno relacionado con la contratación de renovar el contrato para la prestación de los servicios de la herramienta Helppeople Service Management ItsM Cloud para la gestión de servicios TI y otras áreas de servicio transversales en la Alcaldía de Santiago de Cal

El presente documento se entiende fechado y firmado una vez sea creado el proceso de contratación a través del Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP II

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Cordialmente,

Responsables

MÓNICA GRANADA ROJAS.
Rol Financiero

DISSON ARLEY RODRÍGUEZ ARAGÓN
Rol Técnico

NATALIA ANDREA ARCILA ARIAS
Rol Jurídico

Proyectó: Natalia Andrea Arcila Arias
Revis: David Ballesteros
Aprobó: Yulian Valencia Buitrago

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.