ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y LAS COMUNICACIONES

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: **202441340100005344**
Fecha: **2024-06-28**
TRD: **4134.010.3.2.187.000534**
Rad. Padre: **202441340100005344**

ERMILSON DÍAZ MARTÍNEZ
Subdirector de Tecnología Digital
Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
CAM – Piso 08

Asunto: Solicitud concepto de viabilidad renovación herramienta Help People Service ITSM Cloud – MARI

Cordial Saludo,

Con el fin de adelantar el proceso de contratación de la renovación de la herramienta Help People Service ITSM Cloud – MARI a través de la modalidad de contratación directa para el Distrito de Santiago de Cali, exponemos a continuación las razones que justifican su adquisición:

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, 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.

Revisado todo lo anteriormente expuesto, es pertinente que la Administración Central en cabeza de DATIC, continúe con la suscripción y renovación de 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.

De igual manera, 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. Algunos beneficios de esta herramienta son los siguientes:

- 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.

- 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 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.

Así las cosas, 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, se recomienda adelantar la presente contratación, con el fiel propósito de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

Cordialmente,



ALEXANDER MONDRAGÓN VALENCIA
Director

Proyectó: Disson Arley Rodríguez Aragón - Contratista