helppeople

helppeople | Response Management System



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Propuesta Comercial SolucionesResponse Management SystemsRMS

Cali, Junio 19 de 2024

Cali, Junio 19 de 2024

Señores
ALCALDIA DE SANTIAGO DE CALI
Cali

Asunto: *Presentación propuesta comercial renovación 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 Cali*

Sabemos lo importante que es para usted contar con un proveedor de soluciones integrales en tecnología de software con los más altos estándares de calidad que apoye y garantice el desarrollo y continuidad de su negocio.

Branch Of Inversoft Group Colombia LLC S.A.S. identificado con el NIT 900298719 – 0 (en adelante helppeople) desea continuar siendo su aliado estratégico y le presenta de manera exclusiva esta propuesta de una solución tecnológica que permita generar agilidad en los procesos de gestión y control de las diferentes áreas y organismos.

Quedamos a su disposición para aclarar cualquier inquietud.

Cordialmente,

Tatiana Rivera Ledezma
Customer Success Manager
e-mail: triveraledezma@helppeoplecloud.comCelular: 3176012322
Cali – Valle

Este documento contiene "información confidencial" de helppeople Cloud. No está permitido ningún tipo de utilización de la información contenida aquí sin previo consentimiento escrito

1. Panorama

En la actualidad contamos con un mercado altamente competitivo y en constante evolución, songrandes los retos que tienen que asumir las entidades públicas para alcanzar su máximo desempeño, aumentar la eficiencia en el uso de los recursos públicos y lograr los resultadosestablecidos en los planes de gobierno.

Hemos sido testigo como muchas personas han perdido su tiempo y energía desaprovechando su potencial por toma de decisiones reactivas, riesgos innecesarios y asignación de recursosinoportunos.

Esto interviene y retrasa la operación o cumplimiento de los objetivos, las consecuencias que esto trae como la pérdida de tiempo, pérdida de valor público y servicio al ciudadano con respuestas lentas o ausencia de estas y son motivo de atención y ejecución de acciones inmediatas para contrarrestarlo.

En helppeople entendemos esta dinámica y aprovechamos el potencial tecnológico para maximizar la centralización y productividad de las organizaciones con una tecnología de estructura inteligente.

2. Helppeople

Somos una compañía fabricante de software que en los últimos 22 años hemos visto y experimentado la importancia que genera la tecnología en la trasformación de las organizaciones, como las empresas tradicionales han sido lentas en sus respuestas llevándolas a perder tiempo, clientes, oportunidades e incluso dinero. Esto nos ha llevado a entender elverdadero reto que va más allá de automatizar procesos y usar tecnología, y esto es maximizarsu productividad y rentabilidad. Por eso Creamos una tecnología para distribuir agilidad, la cualllamamos Response Management System.

Desafiamos la forma de trabajar de las organizaciones donde sus procesos tienen respuestas lentas e ineficientes, a las entidades de gobierno las llevamos a maximizar todo su desempeño misional, a las empresas a distribuir agilidad y a todas las compañías que necesitan un soportea brindar un servicio exponencial desde un modelo de trabajo en el que siempre estamos presentes para ayudar a crecer a nuestros clientes.

Contamos con 15 procesos ITIL certificados por PinkVERIFY, lo que nos ha permitido ofrecer un servicio de calidad, logrando llegar a diferentes industrias como gobierno, salud, educación, producción y demás industrias alrededor de Colombia y 7 países en América Latina.

Estamos comprometidos con transformar realidades no solo de orden empresarial si no social. Aportando y colaborando con diferentes fundaciones de nuestro país. Hemos creado una tecnología para Distribuir Agilidad Empresarial a través de nuestro Response Management System.

3. Response Management System

Nuestro sistema es una herramienta que ayudara a gestionar y controlar eficientemente las respuestas **lentas e ineficientes,** donde se puedan automatizar para que se garantice una respuesta ágil desde una **asignación inteligente de recursos** distribuyendo agilidad en cada uno de sus procesos sensibles. Nuestro objetivo es dar mayor fluidez a los trámites que involucran procesos, mejorar el servicio a usuarios internos como a clientes externos, brindar una asignación inteligente de recursos a las tareas y seguimiento de acuerdo a las solicitudes recibidas, administración eficiente la información de cada caso, simplificación de tiempos de respuesta, optimización y manejo de recursos físicos como digitales centralizando líneas y canales de comunicación, además de reducir periodos de improductividad de los usuarios que presentan incidencias recurrentes.

Una solución Cloud permite al usuario optimizar la asignación y el costo de los recursos, asociados a sus necesidades de tratamiento de información.

Para el uso de la plataforma no se debe realizar inversiones en infraestructura, solo utiliza la que pone a su disposición el prestador del servicio, garantizando que no se generan situaciones de falta o exceso de recursos, así como el sobrecosto asociado a dichas situaciones, además cuenta con una herramienta en español de interfaz amigable, rápida y sencilla que estará disponible 24 horas desde cualquier lugar.

Amazon Web Service (AWS), es nuestro proveedor de nube y nuestro mayor respaldo para mantener la disponibilidad de extremo a extremo, los recursos informáticos en la nube de Amazon Web Service, se encuentran alojados en centros de datos de alta

disponibilidad, con el fin de proporcionar escalabilidad y seguridad.

SOLUCIONES ORIENTADAS A RESOLVER RESPUESTAS LENTAS EN:

- Gestión inteligente de cartera
- Conexión ciudadana
- Respuestas agiles/desempeño ágil
- Gestión de activos misionales
- Gestion de servicios alineados a buenas practicas ITIL
- Compliance Management Systems

Nuestra tecnología ágil Response Management System, es una herramienta ITSM, con el acompañamiento del sistema en la nube más seguro AWS, se encuentra verificada por PinkVERIFY en 16 procesos y está certificada por Axelos nivel Bronce también en 16 procesos ITIL.

4. Alcance

Helpdesk Para Áreas De Ti – Atención Mesas De Ayuda O Servicios

helppeople Cloud es una herramienta como solución de mesa de ayuda o servicios para todas lasorganizaciones, incluyendo, aquellas que están iniciando o quieren la adopción de procesos ITIL.El objetivo de helppeople Cloud es dar mayor fluidez a los trámites que involucran procesos de soporte, servicio a clientes internos, asignación de responsabilidades y tareas de acuerdo con las solicitudes recibidas, administrando de forma eficiente toda la información de casos efectuados, minimizando los tiempos de respuesta, optimizando el manejo de recursos físicos como papel y líneas telefónicas, reduciendolos periodos de improductividad de los usuarios quepresentan incidencias.

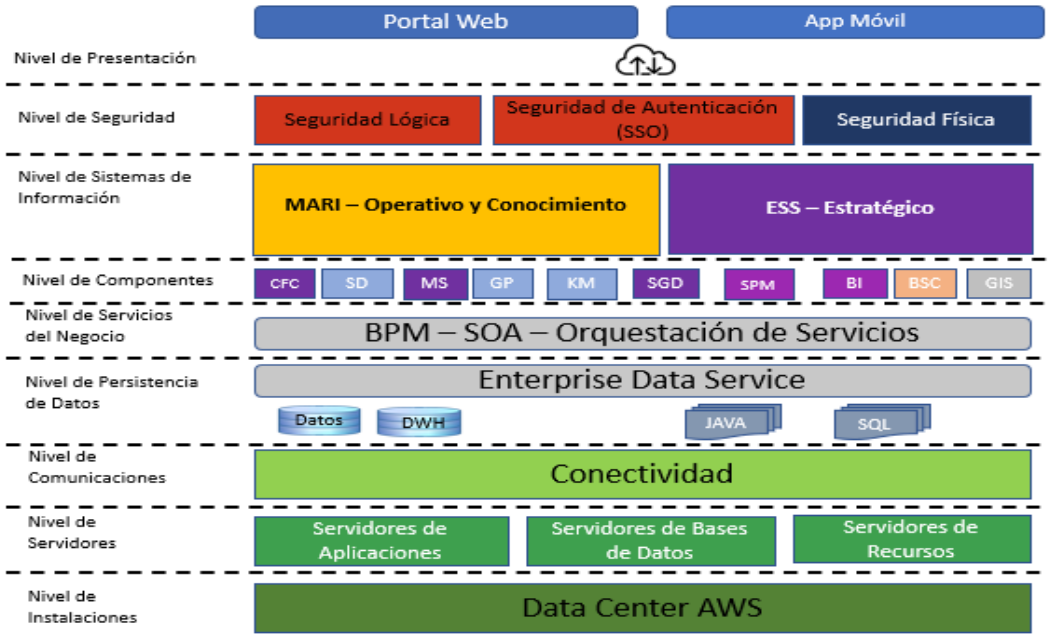
helppeople Cloud es una herramienta que permitirá:

- Gestionar el flujo de solicitudes.
- Administrar, organizar y asignar las actividades al personal o al departamento correspondiente de manera sencilla y rápida.
- Gestionar las solicitudes realizadas por los clientes desde afuera del entornocorporativoasociados a temas de servicio al cliente como PQRs.
- Gestionar no solo solicitudes para el área de informática sino para cualquier área de laempresa que requiera el manejo efectivo y eficiente de solicitudes.

Las actividades para el logro de los objetivos estarán enfocadas principalmente en treselementos básicos:

Planeación: En esta etapa se definen todas las actividades a realizar, tiempos de entrega, recursos necesarios, responsables de cada proceso y evaluación de riesgos.
Dirección: La dirección del proyecto se preocupa de seguir y corroborar la finalización de actividades y de ajustar el plan para que las tareas se cumplan y los resultados se obtengan en las fechas acordadas.
Documentación: Es la información generada durante la ejecución y cierre del proyecto. En las diferentes etapas del proyecto se realizan entregables.

5. Arquitectura



6. Funcionalidades

Helppeople Cloud está compuesta por la siguiente suite de aplicativos, módulos y funcionalidadescertificados en las buenas prácticas ITIL:

VM – Gestión de la Disponibilidad
CAP – Gestión de la Capacidad
CHG – Gestión de Cambios
EV – Gestión de Eventos
FM – Gestión Financiera
IM – Gestión de Incidentes
ITSCM – Gestión de la continuidad del servicio de TI
KM – Gestión del Conocimiento
PM – Gestión de Problemas
REL – Gestión de Entregas y Despliegues
RF – Gestión de Requerimientos
SACM – Activos del Servicio y Gestión de la Configuración
SCM – Gestión del Catálogo de Servicio
SLM – Gestión de Nivel de Servicio
SPM – Gestión de Portafolio de Servicio Menú de servicios (Carrito de compras)

7. Soluciones Incluidas

Formularios Personalizados

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

Una solución transversal e intuitiva, es la nueva apuesta que helppeople tiene para todos susclientes, sin importar el sector o la industria a la que pertenezcas, ahora podrás crear y generaraplicaciones a tu manera con la captación de información inteligente, sin la necesidad de saberde programación.



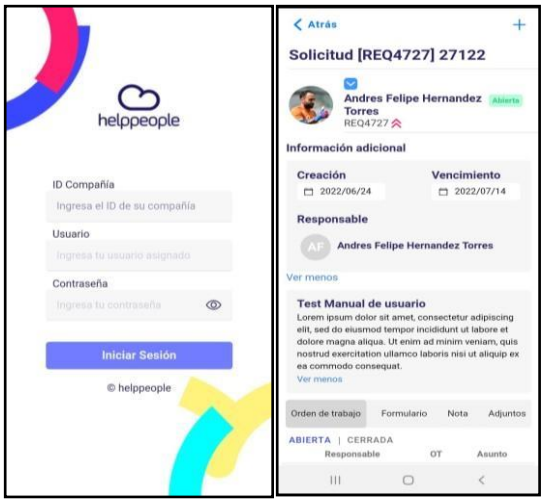
Omnicanalidad

Podrás gestionar las solicitudes a través de la aplicación móvil, crear las solicitudes utilizando las soluciones de Self Service o Markte Place que cuentan con una interfaz gráfica amigable eintuitiva apta para todo tipo de usuario o utilizar el chatbot de la aplicación de Teams parareporter incidentes o requerimientos.

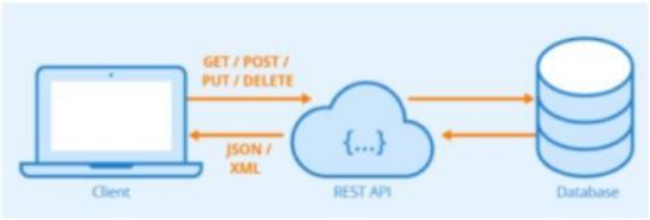
- Selfservice
- Market Place
- Formulario web

App FieldWork

Gestionar las solicitudes en campo o en sitios diferentes al lugar de trabajo será mas sencillo con la app helppeople. Muchas actividades de solución a incidentes o requerimientos conllevaa realizar desplazamientos por fuera del lugar de trabajo y la app móvil de helppeople será la major solución para documentar y cerrar las ordenes de trabajo sin la necesidad de cargar un portatil. Esto evitará reprocesos para los agentes que en muchas ocasiones deben diligenciar documentación física por no tener una solución tecnologíca que se adapte a los diferentesentornos de trabajo.



API FOR BI – Application Programming Interface



El propósito de la integración de los servicios del Core de helppeople cloud, es proporcionarherramientas que ayuden a la integración de los diferentes aplicativos de los clientes, dandouna mayor flexibilidad, agilidad y eficiencia en los procesos.
Consultar y actualizar la información relevante entre diferentes aplicaciones al interior de una empresa o entidad permitirá que la toma de decisiones estratégicas sea de mayor impacto ydisminuya los riesgos.

8. Equipo trabajo a disposición

Se relaciona el equipo de trabajo a disposición del cliente y su tiempo de dedicación, se debe tener en cuenta que, aunque se mencione la disponibilidad del equipo, las **actividades deben estar programadas mínimo con 3 días de anticipación,** dado la existencia de reuniones o procesos internos en pro del cliente, cabe aclarar que si se presenta una situación de prioridad critica o alta, esta será atendida a la brevedad por el/ los miembros del equipo que correspondan.

Los tiempos de actividades entre los equipos de la alcaldía y helppeople podrán ser negociado entre las partes con el fin de llegar al cumplimiento total de las actividades programadas según su priorización.

CARGO	DISPONIBILIDAD
Customer Success Manager	50%
Technical Acount Manager	100 %
Canal atención soporte	100 %

9. Licenciamiento

Helppeople en su nuevo modelo de negociación manejara todas las licencias en categoría business, de esta manera no existirán limitaciones en uso más que el brindado por la entidad al momento de la asignación de roles y permisos.
Los roles y permisos serán definidos de acuerdo con sus necesidades, de esta forma podrá ajustarlos acorde a los tipos de responsabilidades dentro de los emergentes crecimientos de la mesa.
Las licencias business tienen la facultad de tener acceso a todos los módulos y dependerá únicamente del rol asignado y los permisos que tenga cada usuario.

Algunos de los beneficios que tienen el tener todas las licencias business es el acceso de:

- Gestión de reportes
- Accesos a helpdesk
- Accesos a Selfservices
- Crear artículos de conocimiento
- Asignar roles o permisos
- Resolver solicitudes
- Reasignar solicitudes

Con lo anterior desde helppeople buscamos un mayor beneficio para nuestros clientes.

10.Asset Management

Podrá dar gestión a los activos productivos, tecnológicos y no productivos, haciendo seguimiento, medición, análisis y evaluación para promover y apoyar la toma de decisionessobre medidas de mejora basados en los activos que sean escaneados con las herramientas de NetMap y Agent Cloud, así mismo podrá llevar el control de aquellos activos que sean cargadosmanualmente.

Asset Management tiene como objetivo la gestión de información y administración de los activosen todo su ciclo de vida (adquisición, operación, mantenimiento, disposición), con característicaspensadas para la gestión organizacional con personas apoyando la toma de decisiones de manera oportuna y efectiva. Este módulo está integrado nativamente con la gestión de incidentes y gestión de cambios, permitiendo vincular incidentes con activos, problemas con activos y cambios con activos.

Los activos pueden ser asignados a un usuario responsable de cada uno de ellos, adicionalmente cuenta con la opción para localizar la(s) persona(s) relacionadas con cada activo. El módulo de Gestión de Activos permite visualizar de manera fácil el tipo o clasificación de los elementos (CIs) contenidos y realizar toda la gestión y seguimiento a los elementos de configuración individuales y elementos masivos.

11. Actividades

Se listan las actividades que serán realizadas en el periodo contratado y las cuales serán entregadas en cada uno de los entregables como se especificara más adelante en las formas depago:

- Actualización de la herramienta de gestión Helppeople Service Management ITSM a suúltima versión del mercado en el momento que sea necesario.
- Renovación de las licencias Agente Business
- Renovación de las licencias Mail Service, SSO, Sync ADS, Asset Management, Dashboard y Rapidform funcionando en ambiente de producción.
- Acompañamiento en el escaneo de 500 activos a través del producto NetMap de losactivos tecnológicos que se encuentran en el sistema. *
- Informe Servicio 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, estos casos también pueden ser sensibilizaciones, documentación, manuales requeridos.*

- Desarrollo por horas y sensibilizaciones personalizadas (60):
  - Acta entrega 20 horas Desarrollo personalizado.
  - Paquete anual de hasta 40 sesiones de sensibilización y jornadas de Uso, Apropiación:

9 sensibilizaciones serán enfocadas en la actualización de conocimiento en ITILpara el equipo que designe la entidad, se entregara certificado helppeople aquien cumpla con la asistencia a las 9 sensibilizaciones relacionadas a continuación:

1. CHG – Gestión de Cambios
2. IM – Gestión de Incidentes
3. KM – Gestión del Conocimiento
4. PM – Gestión de Problemas
5. RF – Gestión de Requerimientos
6. SACM – Activos del Servicio y Gestión de la Configuración
7. SCM – Gestión del Catálogo de Servicio
8. SLM – Gestión de Nivel de Servicio
9. SPM – Gestión de Portafolio

Transferencia de conocimiento de uso de la herramienta MARI, las cualespueden ser distribuidas acorde a necesidad, se realiza sugerencia

- 10 sesiones usuario final
- 2 sensibilizaciones en sitio Pad o Lid
- 2 sesiones explicación uso modulo gestión de conocimiento
- 2 sesiones para dashboard Solicitudes
- 3 sesiones creación formularios market place para técnicos
- 3 sesiones explicación diseño de flujos
- 2 sesiones explicación funcionamiento helpdesk área bienes/ Sec educación
- 2 sesiones explicativas funcionamiento de Helpdesk (bienes Boulevard)
- 3 sesiones explicativas para el uso de gestion de activos.
- 2 sesiones explicativas para el uso del dashboard gestión de activos

**helppeople entrega el producto en funcionamiento y realiza el acompañamiento en el escaneo de 500activos.*

Los requerimientos se catalogan como aquellas funcionalidades de la plataforma que **no están diseñadas/desarrolladas, y que **no** afecta el funcionamiento actual del sistema; Los requerimientos alsolicitarse serán evaluados por el equipo de helppeople antes de ser aprobados para desarrollo y una vez estudiados se indicara el tiempo de solución de este.*

Los requerimientos también podrán tomarse como sensibilizaciones adicionales necesarias si la bolsa actual es consumida en su totalidad, solicitud de manuales, documentación requerida de uso del sistema.
**Las sesiones podrán ser modificadas entre las partes sin sobrepasar el número total de sesiones indicadas.*
**El plan de trabajo de dichas sensibilizaciones será realizado una vez se inicie el año contractual.*

Soporte técnico sobre la herramienta en modalidad 5x8 horario hábil, con tiempos de primera respuesta para incidentes según su priorización donde, prioridad baja será de 72 horas, media 48 horas, alta 8 horas y de 2 horas ante incidentes de indisponibilidad del servicio (critica).

Si se presenta indisponibilidad total del servicio los tiempos de atención serán de hasta dos horas en la atención y respuesta en la modalidad 24x7.

De presentarse un error en la plataforma este deberá ser replicable en nuestros ambientes, de no poderse evidenciar el incidente, la solicitud será colocado en estado Suspendida y no afectará los ANS, mientras se analiza el incidente presentado.

12. Responsabilidades de helppeople

helppeople Cloud se compromete a cumplir con las obligaciones acordadas para la empresa cliente, siguiendo los requisitos establecidos como códigos y normas. A continuación, desglosamos una a una las obligaciones a las que helppeople se compromete:

- Helppeople proporcionara un **Customer Success Manager** y un **Technical Acount Manager** quienes liderarán y garantizarán la ejecución de las actividades planeadas.
- Ser un aliado y apoyo tecnológico para recomendar o dar información sobre nuevas tecnologías y mejores prácticas.
- Informar sobre situaciones que puedan afectar a la empresa cliente, sus activos o sus colaboradores y suministrar el personal idóneo para cumplir con las tareas contratadas.
- Acatar las normas y políticas corporativas de la empresa cliente.
- Acogerse a las normas de seguridad, seguridad industrial, salud ocupacional y de uso de los recursos que establezca la empresa cliente.

- Inducción del personal de soporte técnico, sensibilización en el uso de la herramienta de helppeople Cloud y entrenamiento periódico sobre cada uno de los serviciosestablecidos en la contratación.
- Realizar parches y actualizaciones de la herramienta sin costo alguno para la empresa cliente.

13. Garantías

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

En general helppeople Cloud se compromete a cumplir con todo lo ofrecido en la presentepropuesta y en todos los acuerdos del contrato u oferta mercantil que se firme. Además, detodos los acuerdos que convengan las partes durante la ejecución del proyecto; y en especial encumplir con los niveles de servicio pactados y en general con lo ofrecido en el presente documento; comprometidos con el cuidado, la diligencia y la responsabilidad para llevar a cabocon éxito todas las tareas y obligaciones contratadas.

14. Responsabilidades de la Entidad

Para una adecuada prestación del servicio, es responsabilidad de la Entidad lo siguiente:

- Proporcionar un **gerente o coordinador de servicios** por parte de la Entidad, quien liderará y garantizará la ejecución de las actividades planeadas al interior de la Entidad,dentro de sus interacciones más importantes con helppeople tendrá a cargo reportarle los cambios, notificaciones que estén a su conocimiento. Además, esta persona será el encargado de las aprobaciones y autorizaciones para gestionar las solicitudes dadas porhelppeople que estén en su responsabilidad.
- Proporcionar un **gestor de activos** por parte de la Entidad, quien liderará la gestión de activos informáticos y no informáticos permanentemente, incluyendo el acompañamiento en el despliegue del respectivo agente para el escaneo de aquellosactivos informáticos.
- Proporcionar a la mesa de servicio los tiempos y espacios para realizar los soportes,sensibilizaciones y otras actividades relacionadas con el servicio en coordinación detiempos con el equipo de la alcaldía.
- Implementar mecanismos que permitan notificar los cambios puedan ser realizados por la Entidad y que afecten los servicios contratados, estén en conocimiento de helppeople.
- Cumplir con los pagos en los tiempos establecidos.

15. Oferta Económica

Id. Producto	Nombre Producto	Cant	Valor Unitario	Subtotal
101-104	*CLD - Agente Ed. Business suscripción anual paquete premium de 200 a 600 licencias.	1	$ 730.000.000	$ 730.000.000
008-2580	CLD - Dashboard BI Visor Suscripción Anual	1	$ 25.000.000	$ 25.000.000
008-2582	CLD - RapidForms - Suscripción Anual de uso al formulario zonas wifi	1	$ 20.000.000	$ 20.000.000
008-2535	CLD - Mail Service SuscripciónAnual 1 Buzón (usuarios ilimitados).	1	$ 19.000.000	$ 19.000.000
008-2814	CLD - Asset Management Suscripción anual incluye NetMap y Metering para 12.000 activos	1	$ 186.200.000	$ 186.200.00
052-0130	Servicio Soporte Premium hasta 30 casos suscripción anual.*	1	$ 57.000.000	$ 57.000.000
081-0132	Desarrollo por horas y sensibilizaciones personalizadas*	60	$ 333.333	$ 20.000.000

Totales de la Oferta Comercial	
Subtotal de la Oferta (COP)	**$** 1.057.200.000
Descuento por renovación 2,1%	**$** 22.201.200
Total antes de IVA	**$**1.034.998.800
IVA 19% (Aplica para servicio 0130 - 0132)*	**$** 14.332.770
Total (COP)	**$ 1.049.321.570**

Condiciones Comerciales

Los valores cotizados de servicios de soporte, consultoría (sensibilizaciones) y/o requerimientos no incluye los valores del impuesto al valor agregado IVA. Los servicios Cloud (CLD) cotizados en la presenta oferta serán excluidos del impuesto al valor agregado IVA. Aplica solo para Colombia. Para efectos legales de contratación, pedidos u órdenes de compras, emitirlas a la razónsocial en Colombia: BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLMBIA LLC S.A.S. con NIT: 900298719-0.

16. Forma de pago

Primer pago: Un valor con descuento aplicado de setecientos setenta y siete millones, trescientos veintiséis mil pesos M/cte. **($ 777.326.000)** 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
008-2535	CLD – Mail Service Suscripción Anual 1 Buzón (usuarios ilimitados).	1
008-2582	CLD – RapidForms – Suscripción anual deuso al Formulario Zonas Wifi.	1

**La suscripción Edición Business incluye el Servicio SyncADS y SSO para sincronización de DA*

Segundo pago: Un valor do con descuento aplicado de ciento ochenta y dos millones, doscientos ochenta y nueve mil, ochocientos pesos *M/cte.* **($ 182.289.800)** a entrega de la activación licencias de uso de software en ambiente productivo:

ENTREGABLE 2		
Id. Producto	Nombre Producto	Cantidad
008-2814	CLD – Asset Management Suscripción anual incluye NetMap y Metering para 12.000 activos	12.000

Acompañamiento y sensibilización en el escaneo de 500 activos a través del producto NetMap de los activos tecnológicos que se encuentran en el sistema

Tercer pago: Un valor con descuento aplicado de setenta y cinco millones, trescientos ochenta y tres mil pesos M/cte. **($75.383.000)** más IVA de ($ 14.322.770) con los entregables de:

- Informe Servicio Soporte Premium hasta 30 casos suscripción anual
- Desarrollo por horas y sensibilizaciones personalizadas (60):
    - Acta entrega 20 horas Desarrollo personalizado.
    - Paquete anual de hasta 40 sesiones de Sensibilización y jornadas de Uso,Apropiación:

9 sensibilizaciones serán enfocadas en la actualización de conocimiento en ITIL para el equipo que designe la entidad, se entregara certificado helppeople a quien cumpla con la asistencia a las 9 sensibilizaciones relacionadas a continuación

1) CHG – Gestión de Cambios
2) IM – Gestión de Incidentes
3) KM – Gestión del Conocimiento
4) PM – Gestión de Problemas
5) RF – Gestión de Requerimientos
6) SACM – Activos del Servicio y Gestión de la Configuración
7) SCM – Gestión del Catálogo de Servicio
8) SLM – Gestión de Nivel de Servicio
9) SPM – Gestión de Portafolio

Transferencia de conocimiento de uso de la herramienta MARI, las cualespueden ser distribuidas acorde a necesidad, se realiza sugerencia

1) 10 sesiones usuario final
2) 2 sensibilizaciones en sitio Pad o Lid
3) 2 sesiones explicación uso modulo gestión de conocimiento
4) 2 sesiones para dashboard Solicitudes
5) 3 sesiones creación formularios market place para técnicos
6) 3 sesiones explicación diseño de flujos
7) 2 sesiones explicación funcionamiento helpdesk área bienes/ Sec educación
8) 2 sesiones explicativas funcionamiento de Helpdesk (bienes Boulevard)
9) 3 sesiones explicativas para el uso de gestion de activos.
10) 2 sesiones explicativas para el uso del dashboard gestión de activos

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 sensibilizaciones Campaña Apropiación y uso MARI**	40

Esta oferta comercial estará válida por 30 días calendario después de la fecha de cierre de la convocatoria.

Nota: Para efectos legales de contratación, pedidos u órdenes de compras, favor emitirlas a nombre de nuestra razón social en Colombia BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLCS.AS con Nit: 900.298.719-0.

Los entregables mencionados en cada pago, corresponden a los mismos listados en el
apartado de actividades.

Nombre del Oferente	helppeople Cloud
NIT	900.298.719-0
Representante Legal	Antonio José Jiménez Melo
Cédula	94.505.611
Dirección	Calle 44N No. 2AN 37 Barrio Vipasa – Cali, Valle del Cauca
Teléfono	+57(2) 387 6370
Página Web	**www.helppeoplecloud.com**