1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha: 28/06/2024
Entidad: Distrito de Santiago de Cali
Número del proceso:4134.010.32.1.0296 de 2024
Organismo: Departamento Administrativo de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (DATIC).

2. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

El presente documento, contiene el análisis del sector del proceso de contratación adelantado por Departamento Administrativo de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (DATIC), para la contratación la renovación del 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 Cali Distrito Especial, de acuerdo a las especificaciones técnicas y las obligaciones específicas, bajo el marco del proyecto denominado: “Actualización de los Sistemas de Información de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali”- Ficha EBI-26002898-2020. En cumplimiento del deber de las entidades estatales de analizar el mercado relativo al objeto del proceso de contratación, desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo.

3. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la función asignada a las entidades estatales de adquisición de bienes, obras y servicios, las mismas se encuentran orientadas a satisfacer las necesidades de la Entidad y a obtener el mayor valor por dinero. En consecuencia, la Entidad debe entender y conocer: (a) cuál es su necesidad y cómo puede satisfacerla; (b) cómo y quiénes pueden proveer los bienes, obras y servicios que necesita; y (c) el contexto en el cual los posibles proveedores desarrollan su actividad.

El artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 del 2015, establece el deber de las Entidades Estatales de analizar el sector, es decir, el mercado relativo al objeto del proceso de contratación, desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo. El resultado del análisis debe plasmarse en los estudios y documentos previos y debe ser proporcional al valor del proceso de contratación, la

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

naturaleza del objeto a contratar, el tipo de contrato y a los riesgos identificados para el Proceso de Contratación.

El presente documento busca ayudar al al Departamento Administrativo de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (DATIC) a entender el mercado del bien, obra o servicio que la Entidad pretende adquirir, para estructurar el proceso de contratación con la información necesaria que permita alcanzar los objetivos de eficacia, eficiencia, economía, promoción de la competencia y manejo del riesgo. En este orden de ideas, en el presente documento presenta el estudio del sector para la renovación del 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 Cali, de acuerdo a las especificaciones técnicas y las obligaciones específicas, bajo el marco del proyecto denominado:

“Actualización de los Sistemas de Información de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali”- Ficha EBI-26002898-2020”., el cual tienen entre sus propósitos definir los criterios técnicos, financieros y organizacionales que debe tener en cuenta el Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones-DATIC del Alcaldía Distrital de Santiago de Cali en el proceso de contratación”

4. DEFINICIONES

Esta tabla proporciona definiciones claras de los términos claves relacionados con el análisis del sector para la renovación del 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 Cali Distrito Especial, el cual tienen entre sus propósitos definir los criterios técnicos, financieros y organizacionales que debe tener en cuenta el Departamento Administrativo de Tecnología de la Información y las Comunicaciones – DATIC – de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali lo que facilita la comprensión de los conceptos esenciales para quienes leen o trabajan con el documento:

Tabla 1. Definiciones

Término/ Sigla	Definición
HELPPEOPLE SERVICE	Es un software ágil que potencia la productividad en las empresas con respuestas ágiles a los procesos con un response management.

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

ITSM (IT Service Management)	Son aplicaciones o plataformas que ayudan a las organizaciones tecnológicas a gestionar, optimizar y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a sus clientes, ya sean estos internos o externos.
Software	Programas informáticos que hacen posible la ejecución de tareas específicas dentro de un computador.
Hardware	Conjunto de componentes físicos de los que está hecho el equipo.
Mantenimiento de Software	Modificación de un producto de software después de la entrega, para corregir errores, mejorar el rendimiento, u otros atributos.
Dashboard	Documento en el que se reflejan, mediante una representación gráfica, las principales métricas o KPI que intervienen en la consecución de los objetivos de una estrategia.
Incidente	Suceso relacionado con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño, o deterioro.
Marketplace	Es un espacio comercial virtual que sirve como intermediario entre los compradores y vendedores.
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
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.
SLA de Disponibilidad del Sistema ("SLA")	Porcentaje de disponibilidad del Sistema del 99.59 % durante cada mes para las versiones de producción.
SMMLV	Salario mínimo mensual legal vigente

Fuente: web- https://www.arimetrics.com/glosario-digital

5. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

De acuerdo con los lineamientos de la Agencia Nacional para la Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente, la Entidad Estatal debe revisar los aspectos generales del mercado del bien, obra o servicio que sean relevantes en el proceso de contratación. Para ello se realiza un análisis en el contexto económico, técnico, regulatorio, innovador y/o comercial que puede tener un alcance local, regional, nacional o internacional, dependiendo del proceso de contratación.

A continuación, se detallan los aspectos relevantes de cada uno:

5.1. ASPECTOS ECONÓMICOS

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

El Decreto Nacional No. 1082 de 2015, reglamentario de la Contratación Pública, consagra en su artículo 2.2.1.1.2.1.1, lo relativo a los estudios previos, que define, entre otros, como el soporte para elaborar el contrato, los cuales deben contener: 1) la descripción de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación; 2) el objeto a contratar; 3) la modalidad de selección del contratista y su justificación; 4) el valor estimado del contrato y su justificación; 5) los criterios de selección; 6) el análisis de riesgo y la forma de mitigarlo; entre otros aplicables de manera específica a cada modalidad de contratación; 7. Las garantías que la Entidad Estatal contempla exigir en el Proceso de Contratación. 8. La indicación de si el Proceso de Contratación está cobijado por un Acuerdo Comercial.

Además, de conformidad con el art. 2.2.1.1.1.6.1 del decreto 1082 de 2015, se procede a realizar el análisis del sector que hará parte del expediente procesal del contrato. El análisis abarca la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis de riesgo. Para su desarrollo se tendrá en cuenta la guía metodológica expedida por Colombia Compra Eficiente, con atención rigurosa de la naturaleza del contrato que se pretende celebrar según la división clásica, los sectores de la economía son:

- Sector primario: producción básica y actividades agro
- Sector secundario: producción de bienes y el sector industrial
- Sector terciario: sector de servicios

El bien o servicio a contratar se encuentra en el sector **TERCIARIO**

Se denomina sector servicios al conjunto de todas aquellas actividades que no producen bienes materiales en forma directa, servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población. Incluye todo lo relativo al Gobierno, Salud/hospitales, Educación, Banca, Seguros, Servicios financieros, Servicios legales, servicios públicos, servicios administrativos, de logística y asistenciales, Medios de comunicación, Turismo, Franquicias, Inmobiliarias, Seguridad, Hotelería, Telecomunicaciones, Tecnológicos, Transporte, Comunicación, Mercadeo, educación, entre otras.

De esta forma es importante revisar el comportamiento de la economía colombiana de acuerdo a la dinámica de las principales variables macroeconómicas que contribuyen a su desarrollo. De esta manera, en este apartado se analizarán variables como: Producto

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

Interno Bruto (PIB), Índice de Precios al Consumidor, Comportamiento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV), el sector objeto del proceso y finalmente se revisará el comportamiento de la Tasa Representativa del Mercado (TRM - Peso por Dólar).

Producto Interno Bruto (PIB)[1]

Desde el enfoque de la producción para el primer trimestre de 2024, el PIB en su serie original, crece 0.7% respecto al mismo período de 2023. Las actividades económicas que más contribuyen a la dinámica del valor agregado son:

- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 5,3% (contribuye 0,7 puntos porcentuales a la variación anual).
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 5,5% (contribuye 0,5 puntos porcentuales a la variación anual).
- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental crece 4,5% (contribuye 0,2 puntos porcentuales a la variación anual).

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 1,1%. Cuando se observa el comportamiento de las actividades económicas relacionadas:

- Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios; Actividades de los hogares individuales en calidad de empleadores; actividades no diferenciadas de los hogares individuales como productores de bienes y servicios para uso propio crece 3,7%.
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 2,0%.

[1]https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica

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

- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado; Distribución de agua; evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades de saneamiento ambiental crece 1,9%

Respecto al trimestre inmediatamente anterior, el Producto Interno Bruto en su serie ajustada por efecto estacional y calendario crece 0,2%. Esta variación se explica principalmente por la siguiente dinámica:

- Explotación de minas y canteras crece 2,0%.
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca crece 1,2%.
- Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria; Educación; Actividades de atención de la salud humana y de servicios sociales crece 0,9%.[2]

Gráfico No. 1 Valor Agregado por Actividad Económica. Tasas de Crecimiento en volumen. Primer Trimestre 2024.

[2] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/PIB/bol-PIB-Itrim2024-v2.pdf

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

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2024pr-I / 2023pr-I	2024pr-I / 2023pr-IV
Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca	5,5	1,4
Explotación de minas y canteras	-1,5	0,9
Industrias manufactureras	-5,9	0,7
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado[2]	4,5	1,9
Construcción	0,7	1,1
Comercio al por mayor y al por menor[3]	-0,8	-0,02
Información y comunicaciones	-1,6	-3,1
Actividades financieras y de seguros	-3,0	-2,8
Actividades inmobiliarias	1,7	0,5
Actividades profesionales, científicas y técnicas[4]	-0,2	-0,1
Administración pública, defensa, educación y salud[5]	5,3	2,0
Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación y otras actividades de servicios[6]	5,2	3,7
Valor agregado bruto	**0,7**	**1,2**
Impuestos menos subvenciones sobre los productos	0,4	1,3
Producto Interno Bruto	**0,7**	**1,1**

Fuente: DANE, PIB_T

Desempleo

Para el 2023, la tasa de desempleo del total nacional fue 11.3%, lo que representó un aumento de 1,3 puntos porcentuales respecto al 2023 (10.0%). La tasa global de participación se ubicó en 63.9%, mientras que en el mismo mes del año anterior fue 64,3%. Finalmente, la tasa de ocupación fue 56,7%, lo que representó una disminución de 1,2 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2023 (57,9%).

Gráfico No. 2 Tasa Global de Participación, Ocupación y Desempleo - Total Nacional Año (2016 - 2024)

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



Fuente: DANE, GEIH.

Índice de Precios al Consumidor IPC

En el mes de mayo de 2024, el IPC registró una variación de 0,43% en comparación con abril de 2024, tres divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,43%): Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,74%), Restaurantes y hoteles (0,65%) y por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (0,51%). Por debajo se ubicaron: Bienes y servicios diversos (0,42%), Salud (0,36%), Prendas de vestir y calzado (0,20%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,13%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,11%), Educación (0,03%), Recreación y cultura (-0,02%), Transporte (-0,05%) y por último, Información y comunicación (-0,16%). [3]

Gráfico No. 3 IPC Variaciones - Total Nacional Diciembre 2023 - 2024

[3] https://www.dane.gov.co/files/operaciones/IPC/bol-IPC-dic2023.pdf

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



IPC	Mayo					
	Variación mensual		Variación año corrido		Variación anual	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
IPC total	0,43	0,43	5,83	3,78	12,36	7,16

Gráfico No. 4 *IPC Variación y Contribución Anual – Según Divisiones de Gasto Diciembre 2023 – 2024.*

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

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Mayo 2023 - 2024

		2023		2024	
Divisiones de Gasto	Peso (%)	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales	Variación (%)	Contribución Puntos Porcentuales
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,82	0,26	0,74	0,23
Restaurantes y hoteles	9,43	0,68	0,07	0,65	0,07
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	-0,85	-0,17	0,51	0,10
TOTAL	100,00	0,43	0,43	0,43	0,43
Bienes y servicios diversos	5,36	0,37	0,02	0,42	0,02
Salud	1,71	0,85	0,01	0,36	0,01
Prendas de vestir y calzado	3,88	0,60	0,02	0,20	0,01
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,44	0,02	0,13	0,01
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	1,15	0,02	0,11	0,00
Educación	4,41	0,02	0,00	0,03	0,00
Recreación y cultura	3,79	0,02	0,00	-0,02	0,00
Transporte	12,93	1,19	0,16	-0,05	-0,01
Información y comunicación	4,33	0,05	0,00	-0,16	0,00

Fuente: DANE, IPC
Nota: La diferencia en la suma de las variables obedece al sistema de aproximación en el nivel de dígitos trabajados en el índice.

Salario Mínimo Mensual Legal Vigente

El Salario Mínimo Mensual Legal Vigente se define en Colombia, mediante Decreto Nacional en la mesa de concertación laboral, en la que participan representantes de los sindicatos (centrales obreras) que velan por los intereses de los trabajadores, representantes de los principales gremios que velan por los intereses de los empresarios, representantes de los pensionados y el gobierno nacional. Luego de las correspondientes deliberaciones entre el sector empresarial, gremio de trabajadores y el gobierno nacional.

Para el año 2024 las negociaciones del aumento en el salario mínimo en Colombia estuvieron enmarcadas en la situación económica de alta inflación que se vive a nivel mundial, incluyendo a Colombia, derivada de la afectación a la cadena de suministro de las cuarentenas del covid-19, la guerra en Ucrania y la reactivación económica postpandemia.

De acuerdo con Decreto 2292 de 29 de diciembre de 2023, y frente a las solicitudes elevadas por parte de los miembros de la Comisión Permanente de Concertación de Políticas Salariales y Laborales, el Banco de la República ajustó la proyección de inflación para 2023 en un rango del 9,2% al 9,4%. Con base en las variables

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

económicas contenidas en la ley y la jurisprudencia constitucional, fue competencia del Gobierno la determinación de dicho incremento.

Durante los últimos 10 años la variación anual se ha ubicado entre el rango de 4,5% y 16%, con un promedio del 7,06%.

Tabla No. 02 *Variación del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) 2014 - 2024*

AÑO	SMMLV	VARIACIÓN % ANUAL	DECRETO GOBIERNO NACIONAL
2014	$ 616.000	4,50	3068 de Diciembre 30 de 2013
2015	$ 644.350	4,60	2731 de Diciembre 30 de 2014
2016	$ 689.455	7,00	2552 de Diciembre 30 de 2015
2017	$ 737.717	7,00	2209 de Diciembre 30 de 2016
2018	$ 781.242	5,90	2269 de Diciembre 30 de 2017
2019	$ 828.116	6,00	2451 de Diciembre 27 de 2018
2020	$ 877.803	6,00	2360 de Diciembre 26 de 2019
2021	$ 908.526	3,50	1785 de Diciembre 29 de 2020
2022	$ 1.000.000	10,07	1724 de Diciembre 15 de 2021
2023	$ 1.160.000	16,00	2613 de Diciembre 28 de 2022
2024	$ 1.300.000	12,07	2292 de Diciembre 29 de 2023

Fuente: Ministerio del Trabajo, Elaboración Propia.

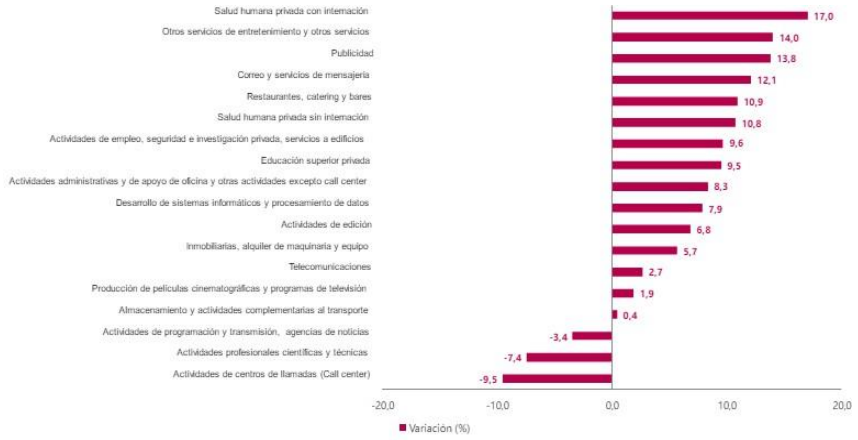
Encuesta Mensual de Servicios (EMS)

La EMS es el proceso permanente de mejoramiento y actualización de las estadísticas económicas, con el propósito de responder a estándares nacionales e internacionales, de calidad y oportunidad, esta consiste dónde se obtiene la información de las variables principales del sector servicios para el análisis de su evolución en el corto plazo.

En febrero de 2024, quince de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con febrero de 2023. En el año móvil hasta febrero de 2024, quince de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos, doce presentaron incremento en el personal ocupado total y todos los subsectores presentaron aumento en los salarios, en comparación con el mismo periodo comprendido hasta febrero de 2023.

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

Gráfico No 5. *Variación Anual de los Ingresos Nominales, según Subsector de Servicios Total Nacional Febrero 2024/ Febrero 2023*



Fuente: DANE – EMS

Tasa Representativa del Mercado (TRM - Peso por Dólar)

La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas.

Actualmente la Superintendencia Financiera de Colombia es la que calcula y certifica diariamente la TRM con base en las operaciones registradas el día hábil inmediatamente anterior.

Gráfico No. 6 *TRM del Mes de Junio 2024 Pesos Colombianos por Dólar Estadounidense*



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

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

5.2. ASPECTOS TÉCNICOS

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

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 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

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

- 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 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

Alineado al desarrollo de la arquitectura empresarial y con el ánimo de continuar dando

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

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 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 Municipal.

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

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

AE.

Los componentes claves que conforman la AE son:

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

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

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

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

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:

- 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

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

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).
- 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

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

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.
- En los eventos que causen 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

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

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.

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:

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

- Garantizar que la categoría final utilizada en el incidente refleje la naturaleza de este al momento del cierre.
- 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 Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, 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 con 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
- 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

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

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.

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

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

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 con 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

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

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

participación actividad 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. 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

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

- 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.

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

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

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.

Nota: Se solicitará 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
- 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 implementará 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.

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

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

Para las 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 por 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

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

para las Actividades Excluidas.

- "Hora local" son las zonas horarias siguientes: Hora universal coordinada ("UTC") UTC-4, América (verano); UTC-5, América (EST invierno): UTC+2 , Europa (verano); UTC+1 Europa (CET invierno); UTC+8, APJ "Mes" as un mes natural.
- "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 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 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 por 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, Sección 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.
- Las Conexiones de la solución hacia los usuarios y otras aplicaciones deben ser

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

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.

Las mesas de ayuda informáticas, también conocidas como "help desks" o "servicios de soporte técnico", desempeñan un papel crucial en las organizaciones públicas por varias razones:

Mejora de la Eficiencia Operativa
Las mesas de ayuda resuelven problemas técnicos de manera rápida y eficaz, lo que permite a los empleados concentrarse en sus tareas principales sin interrupciones prolongadas. Esto aumenta la productividad general y reduce el tiempo de inactividad.

Atención al Ciudadano
En las organizaciones públicas, el servicio al ciudadano es una prioridad. Las mesas de ayuda garantizan que los sistemas y aplicaciones utilizados para interactuar con el público funcionen sin problemas, mejorando la satisfacción del ciudadano y la percepción de la administración pública.

Seguridad y Cumplimiento
Las mesas de ayuda desempeñan un papel vital en la seguridad informática. Ayudan a implementar y mantener políticas de seguridad, responden a incidentes de seguridad y aseguran el cumplimiento de las normativas y regulaciones vigentes, protegiendo datos sensibles y evitando posibles brechas de seguridad.

Capacitación y Soporte Continuo
Proporcionan apoyo continuo y capacitación a los empleados, ayudándoles a adaptarse a nuevos sistemas y tecnologías. Esto es especialmente importante en el sector público, donde los cambios tecnológicos pueden ser frecuentes y la formación adecuada es esencial para mantener la competencia del personal.

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

Gestión de Recursos
Permiten una gestión eficiente de los recursos tecnológicos. Esto incluye la administración de hardware y software, seguimiento de inventarios, y aseguramiento de que los recursos estén actualizados y en buen estado de funcionamiento, lo que optimiza el uso de los recursos públicos.

Resolución Proactiva de Problemas
Las mesas de ayuda no solo reaccionan a problemas, sino que también monitorizan sistemas para identificar y resolver problemas potenciales antes de que afecten las operaciones. Esta proactividad minimiza interrupciones y mejora la continuidad operativa.

Documentación y Conocimiento
Generan documentación y base de conocimiento que se puede utilizar para futuras referencias y solución de problemas recurrentes. Esta documentación es valiosa para la formación de nuevos empleados y para mejorar continuamente los procesos y servicios.

Mejora de la Comunicación Interna
Facilitan la comunicación entre diferentes departamentos y niveles jerárquicos, asegurando que las políticas y procedimientos se entiendan y sigan correctamente. Esto contribuye a un ambiente de trabajo más colaborativo y coordinado.

Satisfacción del Empleado
Un soporte técnico eficiente mejora la moral y satisfacción de los empleados, ya que sienten que tienen el respaldo necesario para realizar sus tareas sin enfrentarse a obstáculos tecnológicos constantes.

Adaptación al Cambio
Ayudan a las organizaciones públicas a adaptarse a los cambios tecnológicos y a implementar nuevas herramientas y sistemas de manera eficiente, lo que es esencial para mantener la relevancia y efectividad en un entorno de rápida evolución tecnológica.

En resumen, las mesas de ayuda informáticas son esenciales para asegurar la operatividad, eficiencia y seguridad de las organizaciones públicas, mejorando tanto el servicio al ciudadano como el entorno laboral de los empleados.

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

5.3. ASPECTOS REGULATORIOS

Decreto 1008 de 2018:

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC expidió el Decreto 1008 de 2018 "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

Para lograr la implementación de la Política de Gobierno Digital, en diciembre de 2018 MinTIC emitió el Manual de Gobierno Digital en su versión 6, dirigido a entidades públicas nacionales y territoriales, y en el cual es desarrollado el proceso de implementación de la política a través de cuatro grandes momentos: 1. Conocer la Política, 2. Planear la Política, 3. Ejecutar la Política y 4. Medir la Política.

Con la expedición de esta estrategia, MinTIC busca avanzar hacia una política pública que permita desarrollar dos componentes fundamentales: 1. TIC para el Estado y 2. TIC para la Sociedad, los cuales son habilitados por tres elementos transversales i) Seguridad de la Información, ii) Arquitectura y iii) Servicios Ciudadanos Digitales, que contribuyan al desarrollo de los siguientes propósitos:

• Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad. • Lograr procesos internos seguros y eficientes a partir del fortalecimiento de las capacidades de gestión de TI.

• Tomar decisiones basadas en datos a partir del aumento en el uso y aprovechamiento de la información.

• Empoderamiento ciudadano a través de la consolidación de un Estado Abierto.

• Impulsar el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes para la solución de retos y problemáticas sociales, a través del aprovechamiento de las TIC.

Con la implementación de la Política de Gobierno Digital, se busca la interacción entre todos los actores del sistema, entiéndase Estado, Ciudadanos, Industria, Academia, etc., con el objetivo de promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la

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

información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital a saber: “El valor público se relaciona con el desarrollo social, la gobernanza, la garantía de derechos, la satisfacción de necesidades, la prestación de servicios de calidad y el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad. No sólo es hacer uso de las tecnologías, sino cómo las tecnologías ayudan a resolver problemas reales. Valor público también es lograr que el Estado llegue a donde no llega el mercado, satisfaciendo necesidades y problemáticas”

La nueva política de Gobierno digital busca el aprovechamiento de la tecnología no sólo por parte del Estado, sino de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de manera que éstos adquieran competencias y capacidades específicas para la satisfacción de necesidades y la solución de problemáticas públicas.

Finalmente, como aspecto a resaltar incluido en los lineamientos de los Componentes TIC para el Estado y TIC para la Sociedad, el Gobierno Nacional busca crear alianzas con distintos actores que permitan el desarrollo de mejores propuestas e implementar estrategias que conlleven a una digitalización de las interacciones con los ciudadanos, así como generar interoperabilidad entre diferentes sistemas de información para el fortalecimiento de servicios digitales, y de esta forma, garantizar un uso eficiente y efectivo de la tecnología.

Ley 1978 de 2019:

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. La presente Ley tiene por objeto alinear los incentivos de los agentes y autoridades del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), aumentar su certidumbre jurídica, simplificar y modernizar el marco institucional del sector, focalizar las inversiones para el cierre efectivo de la brecha digital y potenciar la vinculación del sector privado en el desarrollo de los proyectos asociados, así como aumentar la eficiencia en el pago de las contraprestaciones y cargas económicas de los agentes del sector.

Normas Técnicas y estándares internacionales

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

IEEE 802:
El Comité de Estándares IEEE 802 LAN/MAN desarrolla y mantiene estándares de redes y prácticas recomendadas para redes locales, metropolitanas y de otras áreas, utilizando un proceso abierto y acreditado, y los defiende a nivel mundial. Los estándares más utilizados son Ethernet, Bridging y LAN con puente virtual LAN inalámbrica, PAN inalámbrica, MAN inalámbrica, coexistencia inalámbrica, servicios de transferencia independiente de medios y RAN inalámbrica. Un grupo de trabajo individual proporciona el enfoque para cada área.

Este estándar proporciona una descripción general de la familia de estándares IEEE 802. Describe los modelos de referencia para los estándares IEEE 802 y explica la relación de estos estándares con los protocolos de capa superior; proporciona un estándar para la estructura de direcciones MAC IEEE 802; proporciona un estándar para la identificación de protocolos públicos, privados, prototipos y estándar; especifica una jerarquía de identificadores de objetos utilizada dentro de IEEE 802 para la asignación uniforme de identificadores de objetos utilizados en los estándares IEEE 802; y especifica un método para la identificación del protocolo de capa superior.

5.4. ACUERDOS COMERCIALES

Los contratos realizados mediante la modalidad de contratación directa estipuladas en la Ley 1150 de 2007 no les aplican las obligaciones de los acuerdos internacionales. En consecuencia, a la presente modalidad de contratación no se aplicarán las normas especiales que rigen la materia de Acuerdos Internacionales y Tratados de Libre Comercio.

5.5. DOCUMENTOS TIPO

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 Cali

5.6. INSTRUMENTOS DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

Dentro de los Acuerdo Marco de Precios disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano, no existe alguno relacionado directamente con la necesidad que se

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

pretende adelantar. Por lo anterior, el proceso se adelantará mediante un proceso de selección de contratación directa. A continuación, se relaciona el pantallazo de consulta:



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



Fuente: https://colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnolog%C3%ADa?page=1

5.7. CRITERIOS AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES

Una vez revisada la necesidad, se concluye que no hace parte de las categorías priorizadas en la guía MAJA 01.04.01.P001.G001 y por tanto, el presente proceso de selección no es susceptible de incorporar criterios ambientalmente sostenibles.

5.8. CRITERIOS DE INCLUSIÓN SOCIAL

Una vez revisada la guía de compras públicas con enfoque social MAJA 01.04.01.P001.G002, se concluye que el presente proceso de selección no es susceptible de incorporar criterios de inclusión social, de acuerdo con la necesidad.

5.9. CRITERIOS DE INNOVACIÓN

Una vez revisada la guía de compras públicas con enfoque de innovación MAJA01.04.01. P001.G003, el presente contrato no es susceptible de adelantarse bajo el enfoque de CPI.

5.10. INCENTIVOS PARA LA PROMOCIÓN DEL DESARROLLO EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA

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

De acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 1150 de 2007 modificado por el artículo 32 de la Ley 1450 de 2011, por los artículos 2.2.1.2.4.2.2. y 2.2.1.2.4.2.3. del Decreto 1082 de 2015, adicionado el artículo 3 de la Ley 2040 de 2020 y modificado por el artículo 34 de la Ley 2069 de 2020 y el Decreto 1860 de 2021 por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1082 de 2015 y se reglamentan los artículos 30,31,32 y 35 de la Ley 2069 de 2020, reglamentada por el Decreto 1860 de 2021. El presente proceso de selección no es susceptible de limitación a mipymes.

5.11. OTROS ASPECTOS RELEVANTES DEL MERCADO

No aplica.

6. COMPORTAMIENTO DEL GASTO HISTÓRICO

El análisis del comportamiento del gasto histórico, en el contexto de un análisis del sector dentro de un proceso de contratación, se refiere a la evaluación detallada de la necesidad o la demanda real de un bien, obra o servicio en el mercado o sector específico que está siendo considerado para la contratación pública.

Este análisis es fundamental para comprender cuán relevante es la contratación con relación a las necesidades existentes en el sector, para lo cual es necesario realizar un análisis de procesos de contratación que han adquirido bienes, obras o servicios similares con el propósito de conocer la forma en que lo contrataron y encontrar oportunidades de mejora para el futuro proceso de contratación.

La información del comportamiento del gasto permite al Departamento Administrativo de las Tecnologías de la información y las comunicaciones (DATIC), recopilar información histórica sobre cómo se ha contratado la renovación del 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 Cali, conocer las experiencias y recopilar información sobre las buenas prácticas que implementa tanto el Distrito de Santiago de Cali, como otras entidades estatales, entidades internacionales u organizaciones del sector privado para su contratación.

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

La siguiente información orienta la verificación de la necesidad, así como la determinación de requisitos habilitantes, especificaciones, requisitos mínimos técnicos y metodologías de evaluación y adjudicación, entre otros.

6.1. PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADELANTADOS POR EL DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI

La tabla No. 03 detalla los contratos adelantados por el Distrito de Santiago de Cali, relacionados con Contratar la renovación 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 Cali, acorde con los requerimientos que se pretenden satisfacer durante la ejecución del contrato.

Tabla 03. Adquisiciones Distrito de Santiago de Cali.

Variable	Contrato 1	Contrato 2	Contrato X
Vigencia	2023	2022	2020
Número de proceso	4134.010.26.1.195 DE 2023	4134.010.32.1.0183-2022	4134.010.32.1.0523-2020
Link del proceso	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4641084&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2759821&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1572912&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
Modalidad de selección	Contratación Directa	Contratación Directa	Contratación Directa
Cantidad de oferentes	N/A	N/A	N/A
Objeto contractual	Renovar el contrato para la	Renovar el contrato para la	Renovar el contrato para la

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

	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	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	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
Valor del contrato	$900.000.000	$1.213.828.759	$221.604.569
Proveedor	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S
Plazo del contrato	6 MESES	11 meses	30 días
Forma de pago	Cuatro cuotas previo informe del supervisor, una vez se haya entregado el servicio a satisfacción y se cuente con concepto favorable por parte del supervisor	Cuatro cuotas previo informe del supervisor, una vez se haya entregado el servicio a satisfacción en cada corte de la cuota y se cuente con concepto favorable por parte del supervisor	Pago único una vez se haya entregado el servicio a satisfacción y se cuente con concepto favorable por parte del supervisor
Experiencia exigida	-Sumatoria de contratos superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Máximo dos certificados de	Sumatoria de contratos superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Máximo dos certificados de contratos cuya	-Sumatoria de contratos superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Máximo dos certificados de

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

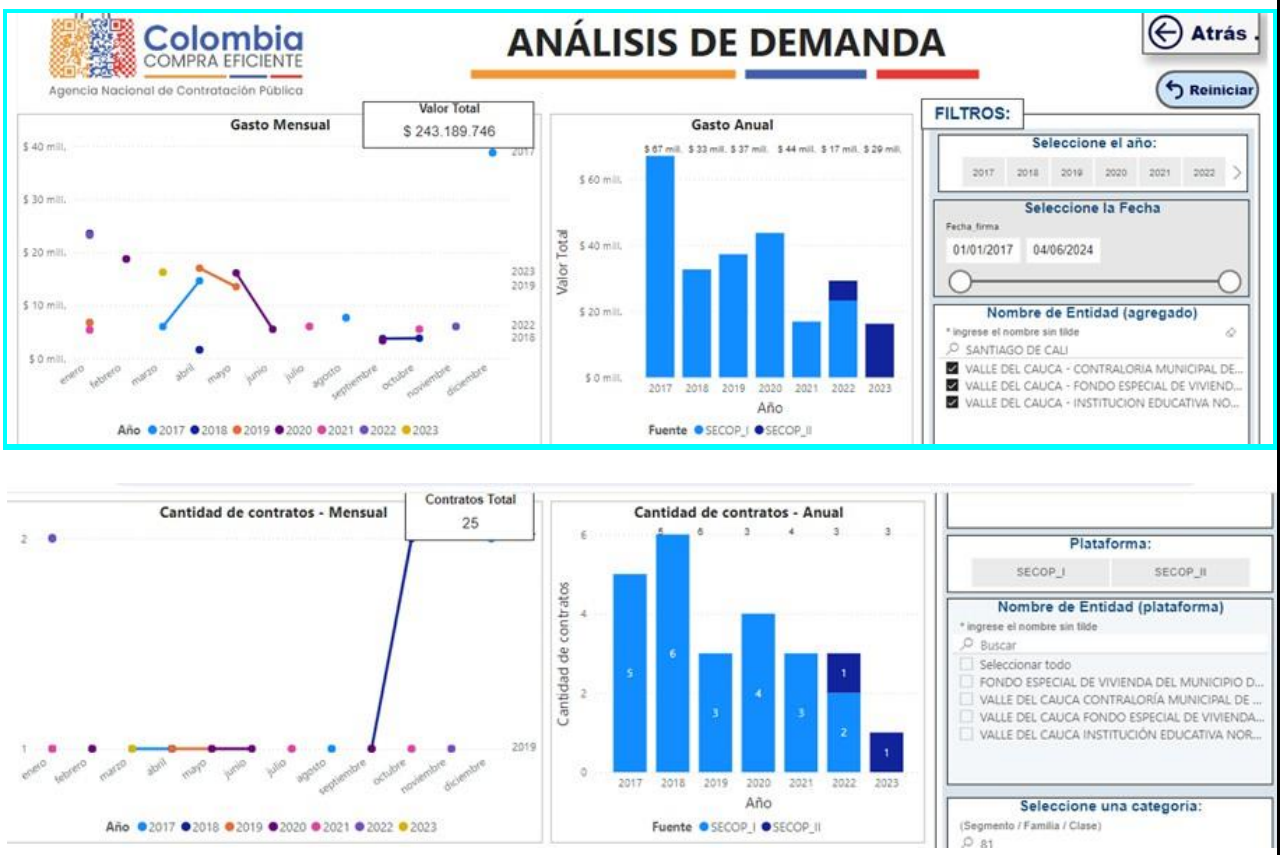
	contratos cuya sumatoria sea superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Criterios diferenciales para Mipymes y emprendimientos y empresas de mujeres, con un certificado de contratos adicional llegando a un máximo de tres	sumatoria sea superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Criterios diferenciales para Mipymes y emprendimientos y empresas de mujeres, con un certificado de contratos adicional llegando a un máximo de tres	contratos cuya sumatoria sea superior o igual al 100% en SMMLV del valor del presupuesto oficial -Criterios diferenciales para Mipymes y emprendimientos y empresas de mujeres, con un certificado de contratos adicional llegando a un máximo de tres
Códigos UNSPSC	43231501-81111811-81112009	43231501-81111811-81112009	43231501-81111811-81112009
Garantías exigidas	Cumplimiento del contrato 20% del contrato Calidad del servicio 10% del valor del contrato Pago salarios 5% del valor del contrato Calidad del servicio 10% delvalor del contrato. Responsabilidad 200 SMMLV	N/A	Cumplimiento del contrato 10% del contrato Pago salarios 5% del valor del contrato Calidad del servicio 10% delvalor del contrato. Responsabilidad 300 SMMLV
Criterios de evaluación	No aplica	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración propia con datos del SECOP II

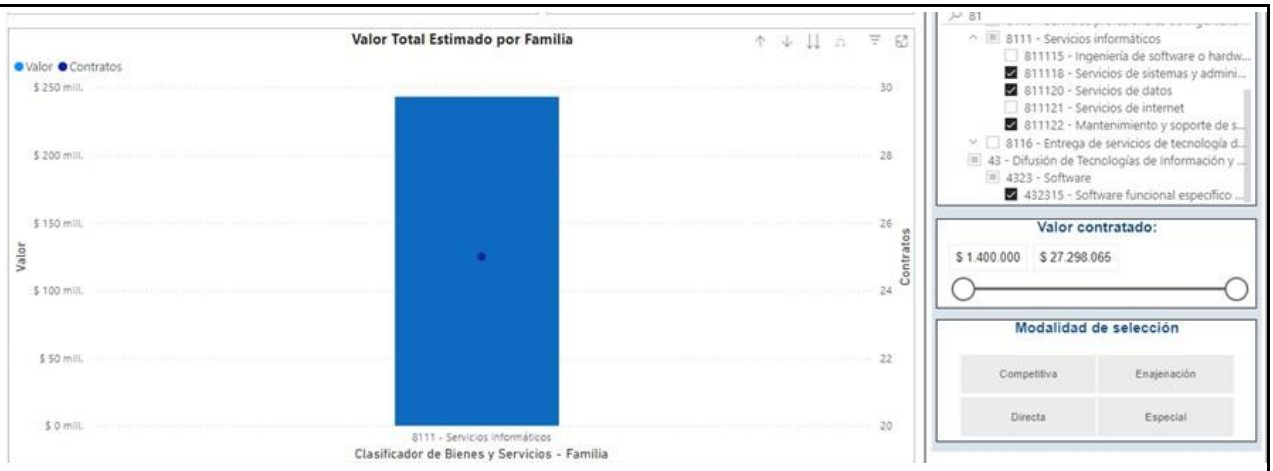
6.2. CONSULTA DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN DEL DISTRITO A TRAVÉS DEL MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO

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

A continuación, se presenta la consulta de proveedores de contratación de otras entidades, a través del modelo de abastecimiento estratégico (MAE), para el código 43231501-81111811-81112009, en el SECOP.



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



Fuente: Modelo de Abastecimiento Estratégico - Colombia Compra Eficiente.

De acuerdo con el gráfico anterior, podemos observar por los códigos UNSPSC seleccionados, el gasto mensual, el gasto anual y la cantidad de contratos. Se aprecia que para el año 2023 el gasto anual aumentó de acuerdo con los años anteriores, el número de contratos son 35,74, esta variación se debe al valor de los contratos y a la cantidad de contratos. La modalidad de contratación más utilizada fue la contratación directa.

6.3. PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADELANTADOS POR OTRAS ENTIDADES ESTATALES

La tabla No. 03 detalla los contratos adelantados por el Distrito de Santiago de Cali, relacionados con Contratar la renovación 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 Cali, acorde con los requerimientos que se pretenden satisfacer durante la ejecución del contrato:

Tabla 03. Adquisiciones Distrito de Santiago de Cali.

Variable	Entidad 1	Entidad 2	Entidad X
Vigencia	2021	2020	2020

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

	Entidad	GOBERNACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA - SECRETARIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS – UAESP	ICBF SEDE NACIONAL
	Número de proceso	SETIC-CD-272-2021	UAESP-338 -2020	CD-111749-2020C
	Link del proceso	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.4641084&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.2759821&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1572912&isFromPublicArea=True&isModal=true&asPopupView=true
	Modalidad de selección	Contratación directa.	Contratación Directa (Ley 1150 de 2007)	Contratación directa.
	Cantidad de oferentes	N/A	N/A	N/A
	Objeto contractual	CONTRATAR LA SUSCRIPCIÓN COMO SERVICIO DE NUBE PARA EL USO DEL SOFTWARE DE MESA DE AYUDA DE LA SECRETARÍA DE LAS TIC, CON EL FIN DE DARLE CONTINUIDAD A UNA HERRAMIENTA	Contratar la renovación del licenciamiento de la herramienta de mesa de ayuda para el soporte y solicitudes de servicios TI de la Unidad Administrativa	Adquisición de la renovación, actualización, soporte y garantía de la Herramienta de gestión tecnológica HelpPeople para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (ICBF).

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

	TECNOLÓGICA QUE LE PERMITA A LA SECRETARÍA GESTIONAR LAS SOLICITUDES DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD, SEGÚN EL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA SECRETARÍA DE LAS TIC ACORDE AL PROYECTO "FORTALECIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA VALLE DEL CAUCA".	Especial de Servicios Públicos - UAESP	
Valor del contrato	$450.000.000	$31.002.931	1.497.063.810
Proveedor	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S. SIGLA: BIG SAS	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S. SIGLA: BIG SAS	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S. SIGLA: BIG SAS
Plazo del contrato	215 días	12 meses	15 días
Forma de pago	Tres cuotas previo informe del supervisor, una vez se haya entregado el servicio a satisfacción y se cuente con concepto favorable por parte del supervisor	Tres cuotas previo informe del supervisor, una vez se haya entregado el servicio a satisfacción y se cuente con concepto favorable por parte del supervisor	Único pago a la entrega de la certificación expedida por el fabricante a nombre del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Previa presentación de la factura

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

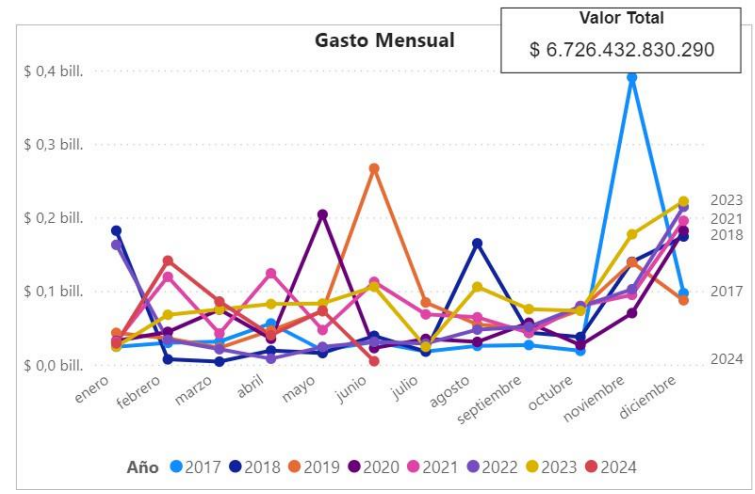
Experiencia exigida	Acreditar contratos terminados a la fecha cuyo objeto actividad del contrato sea similar al objeto del contrato	Acreditar contratos terminados a la fecha cuyo objeto actividad del contrato sea similar al objeto del contrato	Acreditar contratos terminados a la fecha cuyo objeto actividad del contrato sea similar al objeto del contrato
Códigos UNSPSC	81111509 - 81112501	43231501	432332000-81112200-81112300
Garantías exigidas	Cumplimiento del contrato 10% del contrato Pago salarios 5% del valor del contrato Calidad del servicio 10% del valor del contrato.	Cumplimiento del contrato 30% del contrato Calidad del servicio 20% del valor del contrato.	Cumplimiento del contrato 10% del contrato Calidad del servicio 50% del valor del contrato.
Criterios de evaluación	N/A	N/A	N/A

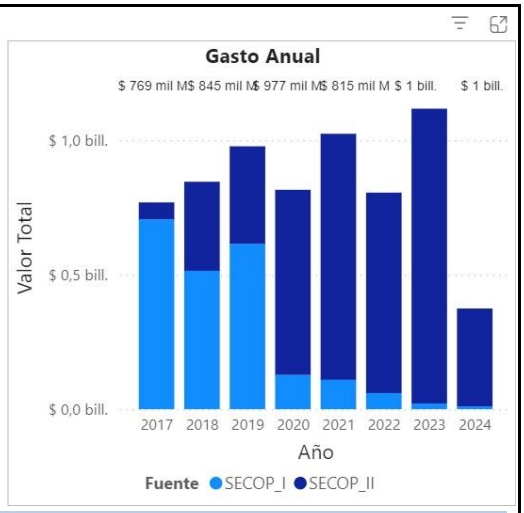
Fuente: Elaboración propia con datos del SECOP II

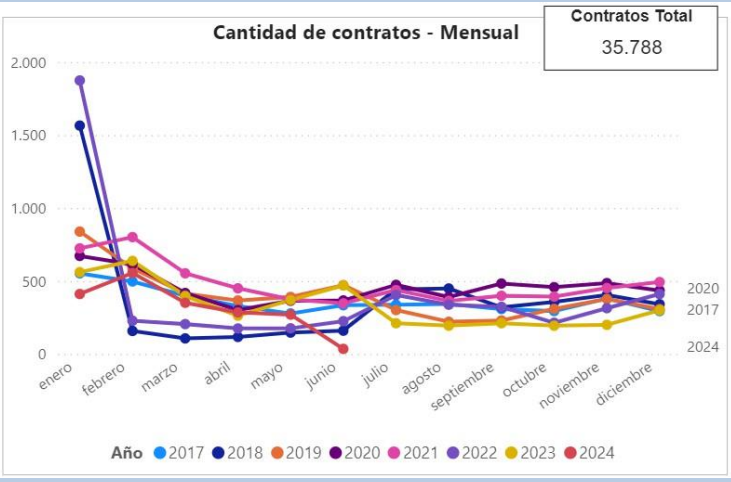
6.4. CONSULTA DE PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE OTRAS ENTIDADES ESTATALES A TRAVÉS DEL MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO

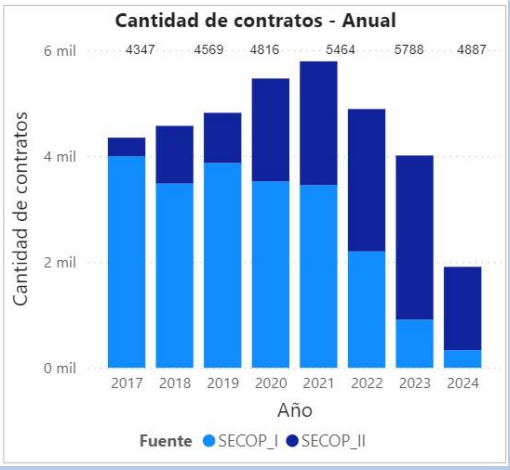
A continuación, se detalla la consulta realizada por el Modelo de Abastecimiento Estratégico), de procesos adelantados a nivel nacional, bajo el siguiente código UNSPSC: 43231501-81111811-81112009, se puede observar que entre los años 2017 y 2024 se realizaron 35.788 contratos y que el mes donde se publicaron más fue en enero con 1.900 aproximadamente, con un gasto anual de $6.726.432.839.290.

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









Fuente: Modelo de Abastecimiento Estratégico - Colombia Compra Eficiente.

6.5. PROCESOS DE CONTRATACIÓN ADELANTADOS POR OTRAS ORGANIZACIONES

No Aplica

6.6. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN

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

Con la información obtenida de la revisión de los procesos de contratación similares adelantados por el Distrito de Santiago de Cali, por otras Entidades Estatales y por otras organizaciones, se puede evidenciar lo siguiente:

- Modalidad de Contratación establecida en los procesos consultados: Teniendo en cuenta la información obtenida en las secciones 6.1 a 6.5, la modalidad de contratación más utilizada para contratar el servicio en mención es la Contratación Directa.
- Plazo del contrato establecido en los procesos consultados: Teniendo en cuenta la información obtenida en las secciones 6.1 a 6.5, el plazo del contrato promedio establecido en los procesos consultados es de 175 días.
- Presupuesto: Teniendo en cuenta la información obtenida en las secciones 6.1 a 6.5, el presupuesto promedio de los procesos analizados es de $718.916.678
- Condiciones de pago: Teniendo en cuenta la información obtenida en las secciones 6.1 a 6.5, las condiciones de pago promedio de los procesos analizados son de pagos a 3 cuotas.
- Experiencia exigida al proveedor en los procesos consultados: Teniendo en cuenta la información obtenida en las secciones 6.1 a 6.5, la experiencia requerida promedio de los procesos analizados varía dependiendo de la cuantía del contrato y demás condiciones de este.
- Códigos UNSPSC exigidos en los procesos consultados: Teniendo en cuenta la información obtenida en las secciones 6.1 a 6.5, los códigos promedio requeridos son los siguientes:

Tabla 05. *Tabla códigos UNSPSC para 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 Cali*

Código	Segmento	Familia	Clase	Producto
43231501	Difusión de tecnologías de información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional específico de la empresa	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (Call center)

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

81111811	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Servicios de Sistemas y Administración de Componentes de Sistema	Servicio de soporte técnico o mesa de ayuda
81112009	Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios informáticos	Servicios de datos	Servicios de Clasificación de Datos o Contenidos

Fuente: Elaboración propia con datos del UNSPSC

- Garantías exigidas en los procesos consultados: Teniendo en cuenta la información obtenida en las secciones 6.1 a 6.5, a continuación, relacionamos las garantías exigidas para contratar el bien o servicio objeto del Proceso de Contratación

Tabla 06. *Tabla garantías para 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 Cali*

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	10% y 20%	Por la duración del contrato

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

	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.		
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 ejecución del contrato amparado	5%	Por la duración del contrato y 3 años más
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

Fuente: SECOP II

6.7. OTRAS CONSULTAS

No Aplica.

7. ESTUDIO DE LA OFERTA

El estudio de la oferta busca identificar potenciales proveedores y determinar si estos están en capacidad de satisfacer la necesidad en las condiciones identificadas por el

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

Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- Distrito de Santiago de Cali, si el presupuesto es acorde a los precios del mercado y si existen alternativas o innovaciones que deban ser consideradas para estructurar el proceso de 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 Cali

7.1. PROVEEDORES QUE PROVEEN EL BIEN, OBRA O SERVICIO

No Aplica.

7.2. CONSULTA DE PROVEEDORES DEL BIEN, OBRA O SERVICIO A TRAVÉS DEL MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO

No Aplica.

7.3. IDENTIFICACIÓN DE MIPYMES, EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE MUJERES

No aplica.

7.4. IDENTIFICACIÓN DE CRITERIOS QUE PROMUEVEN LA INCLUSIÓN SOCIAL E INCORPORACIÓN DE POBLACIÓN VULNERABLE

El Distrito de Santiago de Cali Entidad mediante Decreto No.4112.010.20.0145 del 19 de marzo de 2019, y la Guía de compras públicas con enfoque de inclusión social MAJA 01.04.01.0PP1.G002 viene promoviendo la inclusión social en la contratación pública de la administración central, a través de la vinculación de población en condiciones de vulnerabilidad, y de la política pública de compras públicas sostenibles y responsables, mediante el otorgamiento de puntaje en criterios que le apunten al cuidado del medio ambiente y la vinculación laboral de población en condiciones de vulnerabilidad, teniendo como fin generar condiciones de igualdad material entre los miembros de una comunidad, de allí que, el poder de la compra pública del Distrito debe servir no solo para abastecerse de bienes, obras o servicios, sino también para alcanzar metas sociales, logrando la maximización de los beneficios de la inversión de los recursos públicos bajo los conceptos de sostenibilidad y responsabilidad social.

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

En virtud de lo anterior la presente necesidad no es susceptible de la inclusión de CRITERIOS QUE PROMUEVEN LA INCLUSIÓN SOCIAL E INCORPORACIÓN DE POBLACIÓN VULNERABLE.

7.5. IDENTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE ORIGEN NACIONAL Y/O PRODUCTORES AGROPECUARIOS LOCALES

De conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 1 de la Ley 816 de 2003, se otorgará tratamiento de bienes y servicios nacionales a aquellos bienes y servicios originarios de los países con los que Colombia ha negociado trato nacional en materia de compras estatales y de aquellos países en los cuales a las ofertas de bienes y servicios colombianos se les conceda el mismo tratamiento otorgado a sus bienes y servicios nacionales. Este último caso se demostrará con informe de la respectiva Misión Diplomática Colombiana, que se acompañará a la documentación que se presente.
En virtud de lo anterior la presente necesidad no es susceptible a la calificación de Apoyo a la Industria Nacional.

7.6. CADENA DE SUMINISTRO

La Cadena de Suministro en el ámbito de los servicios[4]:

Una cadena de suministro (CS) es una asociación de organizaciones o individuos colaborando para proveer los insumos que una empresa requiere para transformarlos o agregarles valor y puedan distribuirse o venderse a clientes o usuarios finales. Este concepto es más asociado con empresas de manufactura o transformación como la aeronáutica, automotriz, electrónica, alimenticia, entre otras. Sin embargo, en el sector de servicios también tiene gran validez y beneficios, aunque con particularidades especiales.

Debido a la naturaleza y características especiales de los servicios se crea una dualidad entre el cliente y el proveedor/servidor generando interrelaciones de proveedores de servicios más que una cadena, como en manufactura, donde se enfatiza el movimiento de materiales. Además, los servicios actúan sobre las mentes, cuerpos, pertenencias o información proporcionada por los clientes. Lo anterior implica que los clientes actúan, al mismo tiempo, como proveedores del servicio lo cual genera la dualidad de cliente-proveedor.

[4] https://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/la-cadena-de-suministro-en-el-ambito-de-los-servicios/

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

Algunas implicaciones de las interrelaciones de proveedores de servicios.

1.- Las relaciones de proveedores de servicios son centros no cadenas.
2.- La capacidad de servicio es un concepto similar al de los inventarios en manufactura.
3.- Algunos insumos son suministrados por los clientes.



7.7. ESTRUCTURA DE COSTOS

A continuación, se detalla el MODELO DE COSTOS DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, recomendado por la Universidad de Pamplona[5] en Colombia:

Tipos de estándar de costos:

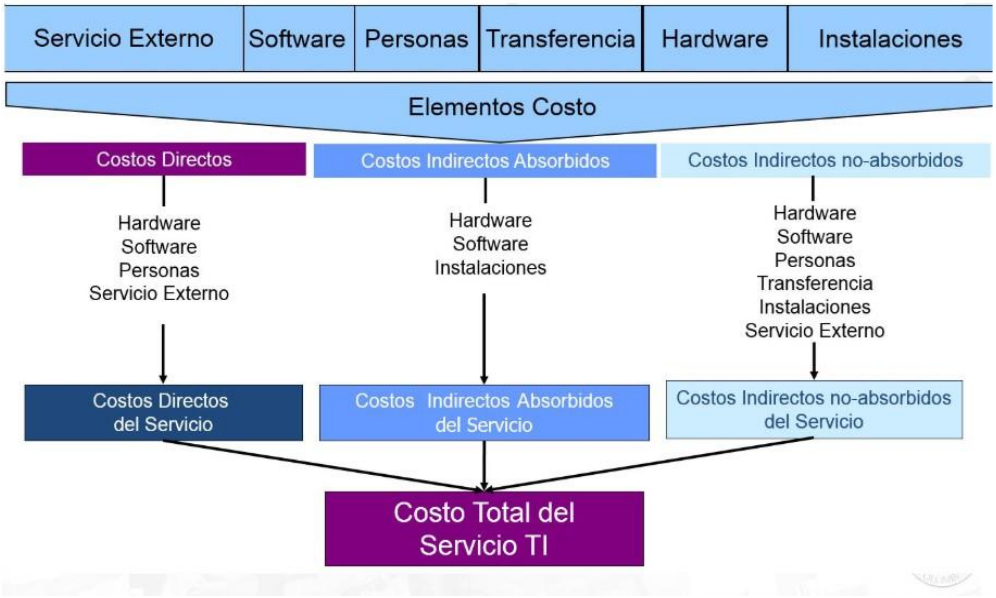
[5] https://documentas.redclara.net/bitstream/10786/1131/1/MODELO%20DE%20COSTOS%20DE%20SERVICIOS%20DE%20TECNOLOG%C3%8DAS%20DE%20INFORMACI%C3%93N%20EN%20INSTITUCIONES%20DE%20EDUCACI%C3%93N%20SUPERIOR.pdf

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



Modelo de costos por servicio:

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



7.8. INDICADORES FINANCIEROS Y ORGANIZACIONALES

De acuerdo con la modalidad que se pretende adelantar la siguiente necesidad, no se requiere del análisis de la capacidad financiera y organizacional. No obstante, se realizó la consulta en el RUES (Registro Único Empresarial) para consultar los estados financieros de la Empresa y verificar si tiene la matrícula mercantil activa y poder tener la confianza y seguridad de que la empresa a contratar tiene el suficiente músculo financiero para desarrollar el objeto contractual.

A continuación, se detalla el pantallazo de consulta:



NIT o Núm Id.	Razon Social ó Nombre	Sigla	Municipio/Dpto	Categoría
NIT 900298719 - 0	BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S.	BIGSAS	CALI / VALLE DEL CAUCA	SOCIEDAD ó PERSONA JURIDICA PRINCIPAL ó ESAL

Estado Registro Mercantil ACTIVA

Ver Detalle info

No obstante, se recomienda solicitarle al proponente presentar su RUP vigente, de conformidad con el artículo 3 del Decreto 579 de 2021, de 2015, por el cual se sustituye el parágrafo transitorio al artículo 2.2.1.1.1.6.2. De la Subsección 6 de la Sección 1 del

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

Capítulo 1 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, en el cual,se verifican los indicadores de la capacidad financiera y organizacional.
7.9. INDICADORES FINANCIEROS Y ORGANIZACIONALES DIFERENCIALES
No aplica
8. ESTUDIO DEL MERCADO
El Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Distrito de Cali, no realizó estudio de mercado debido a que es una contratación directa. Por esta razón el presupuesto oficial de este proceso se definió directamente con el proveedor, solicitando la oferta económica de acuerdo con la necesidad de la entidad.

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

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**

8.1 PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO

Así las cosas, el presupuesto total para el proceso de contratación es de: $1.049.321.570 (MIL CUARENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS VEINTIÚN MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS MCTE). Incluido todos los impuestos, tributos, contribuciones y demás costos directos e indirectos a los que haya lugar.

8.2 IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES

Estampillas del orden municipal y departamental a los que se verá sujeto el eventual contrato, así:

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

Tabla 11. *Impuestos, tasas y contribuciones aplicables.*

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	

Fuente: Elaboración propia – Información Del Departamento Administrativo de Hacienda Municipal

9. ASPECTOS TÉCNICOS DEL BIEN, OBRA O SERVICIO

A continuación, se detalla cuadro resumen de la necesidad a contratar:

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

Id. Producto	Nombre Producto	Cant
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

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.

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

Mesa de servicio service desk

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:

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.

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

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).

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.

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

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.

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:

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

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.

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.

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

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.

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

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

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
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

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

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
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).

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

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.

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.

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

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
.
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

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

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..
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.

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

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.

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.

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

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.

Nota : Se solicitará 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
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.

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

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

Para las 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:

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

"Inactividad" son los Minutos Totales al mes durante los cuales Ia 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.

"Tarifas de Suscripción Mensual" son las tarifas de suscripción mensual (o 1/12 de Ia 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 Ia 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.

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

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.

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

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

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.
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 videotutoriales 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.
.

10. ANÁLISIS DE RIESGOS

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

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

- Afectación en el precio pactado por ítem, ocasionado por variaciones en el entorno.
- Cambios en el equipo de trabajo del contratista.
- 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.
- 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.

11. CONCLUSIONES

Con base en la información compilada en el presente estudio del sector, se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos para el proceso de contratación:

- Los códigos UNSPSC recomendados son:

Código	Segmento	Familia	Clase	Producto
43231501	43000000	43230000	43231501	Software Funcional Específico de la empresa

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

81111800	81000000	81111000	81111811	Servicios de Sistemas y administración de componentes de sistemas
81112009	81000000	81110000	81112009	Servicios de Datos

- Modalidad de selección: 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 medio de Contratación Directa, en razón a la cuantía del presente proceso, y de acuerdo con lo anterior, el 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.

- Ahora bien, el organismo realizó un análisis técnico de los bienes, obras y/o servicios a adquirir mediante el presente proceso de contratación, indicando en el detallado del anexo técnico y las necesidades descritas en el requerimiento de bienes, obras y/o servicios a adquirir, que estos no obedecen a Bienes y servicios de común utilización con especificaciones técnicas y patrones de desempeño y calidad iguales o similares, que puedan ser agrupados como bienes y servicios homogéneos para su adquisición y a los que se refiere el literal (a) del numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007.
- En consecuencia, el análisis arrojó que el proceso se encuentra conformado por un conjunto de actividades y adquisiciones que no logran enmarcarse en bienes y servicios homogéneos, considerando dentro del panorama de las opciones para adelantar el proceso la modalidad de contratación directa.
- Por último, este organismo realizó el ejercicio de verificación de los procesos de contratación directa vigentes y la aplicación de los mismos para la presente contratación, encontrando que ninguno de estos Instrumentos de Agregación de Demanda guarda relación con el objeto a contratar.

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

- Plazo y forma de pago del contrato: Según los procesos de contratación consultados y adicionalmente de acuerdo con la necesidad, se recomienda un plazo de ejecución contados a partir de la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre del 2024.

  Por otro lado, se recomienda la siguiente forma de pago, con tres cuotas:

A. Primera cuota: 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

-

B. Segunda cuota: Un valor 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

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

C. Tercera Cuota: 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

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

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

- Personal mínimo: Se recomienda como requisito habilitante que el proponente deberá acreditar que su personal mínimo cuenta con experiencia relativa a los componentes que dan alcance al presente proceso de selección, en tal sentido la deberá acreditar la siguiente experiencia y por lo tanto, deberá estar conformado al momento de la presentación de la propuesta, ya que será verificado como requisito habilitante de ésta:

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

Cantidad	Rol	Formación académica	Expenencia General	Experiencia específica
1	Director de Proyecto	Ingeniero de telecomunicaciones y/o Electrónico y/o de sistemas o afines. Debe contar con título de maestría en alguna de las siguientes áreas: Ingeniería Eléctrica, Administración de Empresas, Ingeniería Electrónica, Sistemas o Telemática. Debe contar con certificación PMP vigente y certificación ITILv4.	Deberá certificar como mínimo doce (12) años contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional.	Debera certificar como mínimo diez (10) años en empresas del sector TIC realizando el gerenciamiento o dirección de proyectos. Deberá presentar certificación que acredite la participación en mínimo dos (2) proyectos finalizados en los últimos diez (10) años contados a partir de la fecha de la publicación de la convocatoria a participar de este proceso, como Gerente de Proyecto, cuyo objeto y/o actividades contractuales incluya el suministro e instalación de switches y fibra óptica y su valor haya sido igual o superior al del presente proceso de contratación.
1	Líder de planeación y diseño de la red de datos	Ingeniero de telecomunicaciones y/o Electrónico y/o de sistemas o afines. Deberá acreditar certificación CCIE vigente.	Debera certificar como mínimo diez (10) años contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional.	Deberá certificar como mínimo siete (7) años contados desde la obtención de la certificación CCIE realizando la implementación de equipos de la marca a ofertar en el presente proceso.
1	Líder Implementador	Ingeniero de telecomunicaciones y/o Electrónico y/o de sistemas o afines. Deberá contar con certificación en fundamentos de redes expedida en un plazo no mayor a dos (2) años contados a partir de la fecha de la publicación de la convocatoria a participar de este proceso, en cualquiera de los siguientes fabricantes: Cisco, Dell o Fortinet.	Deberá certificar como mínimo diez (10) años contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional.	Debera certificar como mínimo siete (7) años como líder de implementación de proyectos de networking. Deberá presentar certificación que acredite la participación en mínimo un (1) proyecto finalizado en los últimos cinco (5) años contados a partir de la fecha de la publicación de la convocatoria a participar de este proceso, como implementador del proyecto cuyo objeto y/o actividades contractuales incluya el suministro e instalación de switches y fibra óptica y su valor haya sido igual o superior al del presente proceso de contratación.
1	Líder de equipo servicio	Ingeniero de telecomunicaciones y/o Electrónico y/o de sistemas o afines. Deberá contar con certificación COBIT 5 y certificación como Auditor Líder o Interno en ISO 20000-1: 2011 o superior.	Deberá certificar como mínimo cinco (5) años contados a partir de la fecha de expedición de la tarjeta profesional.	Deberá certificar como mínimo un (1) año ejerciendo funciones como líder de servicios de implementación y soporte de proyectos de networking.

Experiencia exigida al proveedor: Teniendo en cuenta la información obtenida en las secciones 6.1 a 6.5, la experiencia requerida promedio de los procesos analizados y las condiciones del presente proceso a adelantar, la experiencia general recomendada es la siguiente:

- La experiencia general se debe acreditar con máximo tres (3) certificaciones de contratos ejecutados y finalizados con entidades públicas o privadas, cuyo objeto sea igual o esté relacionado con el objeto del presente proceso y cuya sumatoria

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

del valor de los contratos de la experiencia que se acredite en el RUP sea igual o superior al valor total del presupuesto oficial del presente proceso de selección expresado en SMMLV.

- Garantías: Se recomienda tener en cuenta las garantías identificadas que se describen a continuación:

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 garantía de cumplimiento 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.	20%	Por la duración del contrato y 6 meses más.
Calidad del servicio	Amparar a la Entidad por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado.	20%	Por la duración del contrato y 6 meses más.
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales		5%	Por la duración del Contrato y 3 años más.

- Así las cosas, el presupuesto total para el proceso de contratación es de: $ MIL CUARENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS VEINTIÚN MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS MCTE. ($1.049.321.570 COP). Incluido todos los Impuestos, tributos, contribuciones y demás costos directos e indirectos a los que haya lugar.
- Se recomienda solicitarle al proponente presentar su RUP vigente, de conformidad con el artículo 3 del Decreto 579 de 2021, de 2015, por el cual se sustituye el parágrafo transitorio al artículo 2.2.1.1.1.6.2. De la Subsección 6 de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1082 de 2015, en el cual se verifican los indicadores de la capacidad financiera y organizacional.

12. FIRMA RESPONSABLES

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

Monica Granada Rojas
Rol financiero
Equipo Estructurador

Revisó: Paula Andrea Aristizabal - Contratista
Natalia Arcila - Contratista
Disson Arley Rodriguez - Contratista
Alexander Mondragón Valencia - Director DATIC

Anexos:Matriz de riesgos

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