RESOLUCIÓN NÚMERO 000815 DEL 27 DE SEPTIEMBRE DE 2024

"Por la cual se justifica la modalidad de selección de una contratación directa y se ordena la celebración de un contrato"

LA SUBDIRECTORA DE SOPORTE INSTITUCIONAL DE LA AGENCIA NACIONAL DEL ESPECTRO

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y 1474 de 2011 y en uso de las facultades establecidas en el Decreto 093 de 2010 y las Resoluciones No. 425 del 21 de julio de 2022 y 368 del 4 de junio de 2024, y

CONSIDERANDO:

Que, con la expedición de la Ley 1341 de 2009, se creó la Agencia Nacional del Espectro -ANE- y posteriormente mediante Decreto Ley 4169 de 2011, cambió su naturaleza jurídica a una Unidad Administrativa Especial, del orden nacional, con personería jurídica, autonomía técnica, administrativa, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC-, con el objeto de brindar soporte técnico para la gestión, planeación y ejercicio de la vigilancia y control del espectro radioeléctrico -ERE.

Que, la Agencia Nacional del Espectro se encuentra interesada en adelantar un proceso de contratación cuyo objeto consiste en: *"Renovar el soporte y mantenimiento de la herramienta de Gestión TIC para mesa de servicios de la ANE."*

Que, mediante el artículo primero de la Resolución No. 425 de 2022, el Director General de la Agencia Nacional del Espectro delegó en el Subdirector de Soporte Institucional de la entidad la ordenación del gasto y la competencia para celebrar contratos y convenios hasta por la suma de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin consideración a la naturaleza de sus fuentes de financiación.

Que, mediante la Resolución No. 368 de 2024 se nombró a Pilar Andrea Ortega Torres como Subdirector Código 0040 Grado 24 de la Dirección General del área funcional de la Subdirección de Soporte Institucional de la Agencia Nacional del Espectro.

Que, definida la necesidad de la entidad y en cumplimiento de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015, el Coordinador del Grupo de Transformación Digital, Tecnología y Seguridad de la Información, **JUAN CARLOS RAMÍREZ VALDERRAMA**, suscribió el estudio previo y la justificación de la necesidad de la presente contratación, de la siguiente forma:

> *"(…)El artículo 148 de la Ley 1955 de 2019 "Gobierno Digital como Política de gestión y desempeño Institucional", dispone que todas las entidades deberán implementar la Política de Gobierno Digital y por consiguiente sus habilitadores transversales de arquitectura, seguridad de la información y servicios ciudadanos digitales. De esta manera, la **ANE** se alinea con ese pacto y con la política dispuesta en el artículo citado, a partir de la implementación de la Política de Gobierno Digital establecida en el Decreto 767 de 2022 "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" y la cual se desarrolla en virtud de los mandatos de la normatividad vigente.*
>
> *La política de Gobierno Digital, de la cual forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) definido en el Decreto 1083 de 2015, tiene como fin "El uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los grupos de interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio."*

Esta política se desarrolla a través de cuatro habilitadores transversales que corresponden a 1. Seguridad de la Información, 2. Arquitectura, 3. Servicios Ciudadanos Digitales y 4. Cultura y apropiación. Estos habilitadores buscan que las entidades puedan ejecutar las Líneas de Acción de la Política de Gobierno Digital, las cuales están orientadas a desarrollar servicios y procesos inteligentes, tomar decisiones basadas en datos y consolidar un Estado abierto, con el fin de articular las Iniciativas Dinamizadoras de la Política de Gobierno Digital. Las Iniciativas Dinamizadoras se encuentran definidas en el Manual de Gobierno Digital y corresponden al desarrollo de Proyectos de Transformación Digital y las Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes.

Para desarrollar el habilitador de arquitectura, el cual busca que los sujetos obligados desarrollen capacidades para el fortalecimiento institucional implementando el enfoque de arquitectura empresarial en la gestión, gobierno y desarrollo de proyectos con componentes de Tecnologías de la Información, la Entidad ha implementado el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, el cual está compuesto por tres modelos para habilitar la Política de Gobierno Digital. El primer Modelo corresponde al Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE), el segundo es el Modelo de Gestión de Proyectos TI (MGPTI) y el tercero es el Modelo de Gestión y Gobierno TI (MGGTI).

Cada modelo propuesto en el marco de referencia Arquitectura Empresarial está compuesto por diferentes dominios. Específicamente el Modelo de Gestión y Gobierno de TI está compuesto por seis (6) dominios, entre ellos el dominio de Gobierno de TI y dominio de Infraestructura tecnológica. Estos dominios establecen entre otros los lineamientos que la entidad debe cumplir para realizar la correcta gestión del ciclo de vida de la infraestructura y la operación de TI, tales como: MAE.LI.AM.04 - Apoyo de TI a los procesos, MGGTI.LI.GO.08 Mejoramiento de los procesos, MGGTI.LI.GO.07 Evaluación del desempeño de la gestión de TI, MGGTI.LI.IT.01 - Gestión de la infraestructura tecnológica, MGGTI.LI.ES.07 - Soporte a los servicios de TI, MGGTI.LI.IT.03 - Acuerdos de Nivel de Servicios, MGGTI.LI.IT.05 - Planes de mantenimiento y el MGGTI.LI.IT.09 - Disposición de residuos tecnológicos.

*La **ANE,** empeñada en el fortalecimiento y adopción de los lineamientos y requerimientos en relación con el marco de referencia de arquitectura de TIC Colombia, implementó la mesa de servicios para la atención en primer nivel y segundo nivel de las necesidades de los usuarios en cuanto recepción, registro, análisis, escalamiento, entendimiento, seguimiento y cierre de todas las solicitudes informáticas de equipos de cómputo, requerimientos, incidentes, cambios y eventos de soporte técnico, los cuales quedan consignados en la herramienta de gestión de servicios TIC para mesa de ayuda.*

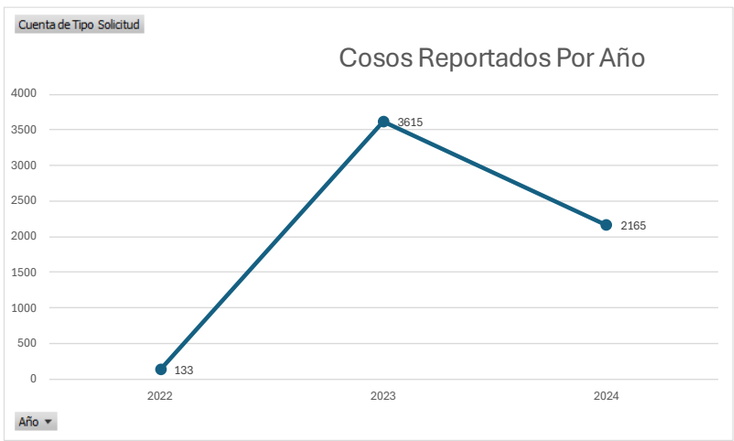
*Por lo expuesto, la **ANE** mediante el contrato 60 de 2018 suscrito con la empresa ADA S.A., adquirió el licenciamiento de uso a perpetuidad de la herramienta de gestión TIC para mesa de ayuda HELPPEOPLE SERVICE MANAGEMENT, la cual cuenta con servicio de soporte, mantenimiento y acceso a sus actualizaciones y nuevas versiones directamente con su fabricante hasta el **2 de octubre de 2024**. En dicha herramienta el Grupo de Transformación Digital, Tecnología y Seguridad de la Información elaboró, desarrolló e implementó los procesos para: a) Gestión de Incidentes, b) Gestión de Solicitudes, c) Gestión de Problemas, d) Gestión de Catálogo de Servicios, e) Gestión de Niveles de Servicio, f) Gestión de Inventario Hardware y Software, g) Gestión de Conocimiento TI, h) Gestión del Cambio, i) Gestión de Disponibilidad, j) Gestión de Configuración, k) Gestión de Entregas (Liberación y Despliegue), l) Gestión de Capacidad, n) Gestión de eventos, o) Encuestas de Satisfacción TI, los cuales son indispensables para la gestión operativa de los servicios TIC de la entidad.*

Es importante que la entidad mantenga esta herramienta tecnológica facilitando la gestión de los servicios TI en todos sus niveles, incluso permitiendo administrar toda la cadena de valor de servicios tecnológicos, controlando todo el ciclo de atención y asegurando que la información registrada en esta permita gestionar oportunamente los acuerdos de nivel de servicio, escalamiento de solicitudes a sus responsables siguiendo los acuerdos operacionales, además de seguimiento de la gestión, desempeño y análisis de capacidad de la infraestructura tecnológica.

*Para la **ANE,** es indispensable actualizar y renovar el contrato de mantenimiento, actualizaciones y soporte técnico de la herramienta de gestión TIC HELPPEOPLE SERVICE MANAGEMENT con su fabricante, toda vez que esto le permite:*

1. *Garantizar el acceso a las últimas versiones del software, que incluyen mejoras de funcionalidad, correcciones de errores y nuevas características.*
2. *Acceder a las actualizaciones y parches de seguridad para mitigar riesgos de seguridad y proteger a la entidad frente a vulnerabilidades del software, lo que es fundamental para salvaguardar la información sensible de la organización.*
3. *Facilitar la integración con otras herramientas y sistemas de la entidad, asegurando que todo funcione de manera cohesiva.*
4. *Automatizar tareas de soporte lo que permite reasignar personal a otras actividades críticas.*
5. *Asegurar que el software cumpla con cualquier cambio en requisitos legales o buenas prácticas de la industria tecnológica.*
6. *Acceso a recursos adicionales como complemento al entrenamiento del equipo de soporte y mesa de servicios, maximizando el uso del software y optimiza su rendimiento.*
7. *Disponer de métricas e indicadores de gestión que permitan evaluar resultados y mejorar de forma continua.*
8. *Contar con asistencia técnica especializada, lo que permite resolver problemas de manera rápida y eficiente.*
9. *Contar con acompañamiento activo del equipo especializado del fabricante facilita la adaptabilidad del software dentro del proceso evolutivo y de mejora continua.*

A continuación, se presentan los casos reportados a la mesa de servicio y registrados en la plataforma de Helppeople donde se ha brindado un servicio de calidad, registrando y solucionando 5.913 casos en el periodo comprendido entre diciembre de 2022 y julio de 2024.



Grafica 1.Estadísticas casos registrados en la plataforma de Helppeople

Etiquetas de fila	*Casos registrados*
2022	*133*
2023	*3615*
2024	*2165*
Total general	*5913*

Tabla de casos registrados en la plataforma

(…)

*Así las cosas, es necesario adelantar la contratación para renovar el soporte, mantenimiento preventivo, correctivo, actualizaciones para la herramienta de gestión TIC para mesa de servicios de la **ANE** por tres (3) años, así como el acompañamiento especializado para el ajuste e implementación de los procesos desarrollados por el Grupo de transformación digital, tecnología y seguridad de la información, asegurando el mejor servicio a sus colaboradores, además de la seguridad de la información, incorporando estándares internaciones de buenas prácticas como ITIL e ISO 20000 (…)".*

Que, en cumplimiento de los principios de transparencia, economía y responsabilidad que rigen la contratación pública, la Ley 1150 de 2007 prevé dentro de las modalidades de selección, la contratación directa.

Que, el contrato a suscribir estará sometido a la legislación y jurisdicción colombiana y se rige por las normas de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1082 de 2015, y las demás normas que la complementen, modifiquen o reglamenten y por las normas civiles y comerciales que regulen el objeto del contrato.

Que, la modalidad de selección corresponde a la contratación directa, toda vez que el numeral 4 del literal g) del artículo 2, de la Ley 1150 de 2007, establece como causal: "Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado" y el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015 establece: "Contratación directa **cuando no exista pluralidad de oferentes.** Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación." (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Que, en los estudios previos se justificó la causal de contratación directa de la siguiente manera:

"(…)

*Por todo lo expuesto, la Empresa **Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS**., como fabricante y propietario del software "HELPPEOPLE SERVICE MANAGEMENT" es el propietario y principal responsable de la implementación, soporte y mantenimiento de la herramienta.*

Bogotá D.C., viernes 16 de agosto de 2024

Señores:
ANE- Agencia Nacional del Espectro
Bogotá DC

CERTIFICACION DE FABRICANTE Y EXCLUSIVIDAD

Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS identificado con NIT:900298719-0 certifica que es fabricante y propietario del software "**HELPPEOPLE SERVICE MANAGEMENT**", que opera en Colombia desde el año 2000, en los cuales ha desarrollado su actividad hacia la venta de productos y consultoría de servicios basado en las mejores prácticas ITIL a nivel mundial, y que a hoy cuenta con 16 procesos Certificados ante PinkVERIFY.

Igualmente comunica que, para efectos de la negociación con Agencia Nacional del Espectro, Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS como fabricante y propietario, atenderá de forma directa y exclusiva cualquier convenio y/o contratación que dé lugar y que independientemente de sus canales de comercialización y venta, es el propietario y principal responsable de la implementación, soporte y mantenimiento de la herramienta.

Para efectos esta certificación es firmada en la fecha de encabezado.

Cordialmente,

Antonio José Jimenez Melo
CEO, Branch of Inversoft Group Colombia LLC SAS



MINISTERIO DEL INTERIOR
DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
OFICINA DE REGISTRO

Libro - Tomo - Partida: 13-43-255
Fecha de registro: 12-ago-2014

CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO

Page 1 of 2

1. DATOS DE LAS PERSONAS

AUTOR
Nombres y apellidos: CARLOS ANDRES MORANTE GOMEZ — No de identificación: CC 16934230
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 64 NORTE 5 BN 146, OF 105 - G — Ciudad: CALI

AUTOR
Nombres y apellidos: JUAN CARLOS JIMENEZ MELO — No de identificación: CC 94527894
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CALLE 44 NORTE N0ZAN37 — Ciudad: CALI

AUTOR
Nombres y apellidos: JUAN MANUEL ALVAREZ QUIÑONEZ — No de identificación: CC 14465571
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 64 NORTE 5 BN 146, OF 105 - G — Ciudad: CALI

AUTOR
Nombres y apellidos: CHRISTIAN JAIR DIAZ RINCON — No de identificación: CC 94416928
Nacional de: COLOMBIA
Dirección: CL 64 NORTE 5 BN 146 OF 105 - G — Ciudad: CALI

TITULAR DERECHO PATRIMONIAL
Razón social: BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.AS.
Dirección: CL 64 NORTE 5 BN 146 OF 105 - G — Ciudad: CALI

PRODUCTOR
Razón social: BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.AS.
Dirección: CL 64 NORTE 5 BN 146 OF 105 - G — Ciudad: CALI

2. DATOS DE LA OBRA
Título original: HELPPEOPLE SERVICE MANAGEMENT
Fecha de creación: 2001
País de origen: COLOMBIA
CLASE DE OBRA: INEDITA
CARACTER DE LA OBRA: OBRA COLECTIVA
ELEMENTOS APORTADOS DE SOPORTE LOGICO: PROGRAMA DE COMPUTADOR
ELEMENTOS APORTADOS DE SOPORTE LOGICO: MATERIAL AUXILIAR
TÍTULO ANTERIOR DE LA OBRA

3. DESCRIPCIÓN DE LA OBRA
EL SOFTWARE INCREMENTA LA EFICIENCIA OPERATIVA AL CENTRALIZAR TODAS LAS SOLICITUDES EFECTUADAS POR LOS USUARIOS EN UN SOLO APLICATIVO, MINIMIZAR EL TIEMPO DE RESPUESTA Y REALIZAR INVENTARIOS.

4. OBSERVACIONES GENERALES DE LA OBRA

DA 0012



MINISTERIO DEL INTERIOR
DIRECCION NACIONAL DE DERECHO DE AUTOR
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
OFICINA DE REGISTRO

Libro - Tomo - Partida: 13-43-255
Fecha de registro: 12-ago-2014

CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LOGICO

Page 2 of 2

5. DATOS DEL SOLICITANTE

Nombres y apellidos: HELENA CAMARGO WILLIAMSON — No de identificación: 35465264
Nacional de: COLOMBIA — En representación de: BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.AS
Dirección: CRA 7 71-52 TORRE A PISO 5 — Teléfono: 3257300 — Ciudad: BOGOTA D.C.
Correo electrónico: helena.camargo@phrfiscal.com — Radicación de entrada: 1-2014-42883

CARLOS ANDRES CORREDOR BLANCO
JEFE OFICINA DE REGISTRO

SCA

Nota: El derecho de autor protege exclusivamente la forma mediante la cual las ideas del autor son descritas, explicadas, ilustradas o incorporadas a las obras. No son objeto de protección las ideas contenidas en las obras literarias y artísticas, o el contenido ideológico o técnico de las obras científicas ni su aprovechamiento industrial o comercial (artículo 7o. de la Decisión 351 de 1993).

Que, en consideración con lo expuesto se evidencia que BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S., es la única empresa en Colombia con la capacidad para satisfacer la necesidad de la Agencia Nacional del Espectro en cuanto a la renovación del soporte y mantenimiento de la herramienta de Gestión TIC para mesa de servicios de la entidad.

Que, el documento de estudios previos fue revisado por el Comité de Contratación en sesión llevada a cabo el 24 de septiembre de 2024, en la cual los integrantes recomendaron de manera unánime, al Ordenador del Gasto, adelantar el proceso de contratación sometido a su consideración bajo la modalidad de contratación directa, conforme con lo expuesto en consideración precedente.

Que, para la realización de la contratación pretendida, la entidad cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 22224 del 12 de abril de 2024 expedido por la Coordinadora del Grupo de Gestión Financiera de esta subdirección.

Que, el valor estimado del contrato será por la suma de CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS M/CTE ($ 168.000.000,00), incluidos todos los tributos a que haya lugar y que se causen con ocasión de la celebración de este, los cuales serán a cargo y de exclusiva responsabilidad del contratista.

Que, las condiciones exigidas al contratista se encuentran plasmadas en los estudios previos, los cuáles se podrán consultar, junto con los demás documentos previos, en la plataforma electrónica SECOP II: https://community.secop.gov.co.

En mérito de lo expuesto, la Subdirectora de Soporte Institucional de la Agencia Nacional del Espectro,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CELEBRACIÓN DE CONTRATO. Ordenar, de acuerdo con las consideraciones señaladas en la parte motiva del presente acto administrativo, la celebración del contrato de prestación de servicios entre la AGENCIA NACIONAL DEL ESPECTRO y BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S., con NIT 900.298.719-0 cuyo objeto consiste en: *"Renovar el soporte y mantenimiento de la herramienta de Gestión TIC para mesa de servicios de la ANE."*

ARTÍCULO SEGUNDO: PRESUPUESTO. El valor estimado del contrato será por la suma de CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS M/CTE ($ 168.000.000,00) incluidos todos los tributos a que haya lugar y que se causen con ocasión de la celebración de este, los cuales serán a cargo y de exclusiva responsabilidad del contratista.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL. La AGENCIA NACIONAL DEL ESPECTRO cuenta con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. 22224 del 12 de abril de 2024, expedido por la Coordinadora del Grupo de Gestión Financiera de esta subdirección, para atender las erogaciones que se deriven del presente acto administrativo.

ARTÍCULO CUARTO: RECURSOS. Contra la presente decisión no procede recurso alguno.

ARTÍCULO QUINTO: PUBLICACIÓN. Ordenar la publicación del presente acto administrativo en el sistema electrónico para la contratación pública SECOP II, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.1.1.7.1. del Decreto 1082 de 2015.

ARTÍCULO SEXTO: VIGENCIA - La presente resolución rige a partir de la fecha de publicación.

Dada en Bogotá, D.C., a los veintisiete (27) días del mes de septiembre de 2024.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

ORTEGA TORRES PILAR ANDREA

Firmado digitalmente por ORTEGA TORRES PILAR ANDREA
Fecha: 2024.09.27 16:26:19 -05'00'

PILAR ANDREA ORTEGA TORRES
Subdirectora de Soporte Institucional de la
Agencia Nacional del Espectro

Elaboró: Margarita Araujo Orozco – Contratista. Grupo de Contratación.
Revisó: Aníbal Arroyo León – Coordinador del Grupo Contratación
Carolina Gómez Cardozo – Contratista. Subdirección de Soporte Institucional