1. TIPO DE INFORME

INFORME PARCIAL [X] INFORME FINAL [ ]

Cuota Número Dos (2)

2. ASPECTOS GENERALES DE CONTRATO Y SU EJECUCIÓN

Contrato No. 4134.010.26.1.0442-2024

Nombre del contratista: BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S. – HELPPEOPLE SOFTWARE

Documento de identificación del Contratista: 900.298.719-0

Nombre (s) del supervisor (es): Ermilson Diaz Martínez

Organismo: Departamento Administrativo de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (DATIC)	No. Teléfono: 6028879020

Objeto del contrato No. 4134.010.26.1.0442-2024:

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

3. INFORME JURÍDICO

Fecha de Inicio	Fecha Terminación
04/Jul/2024	31/dic/2024

Modificación al contrato: Modificación al contrato No 1 de fecha 29 agosto de 2024.

Suspensión: N/A

Reanudación: N/A

Terminación anticipada: N/A

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

4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO

Valor inicial del contrato: Es hasta por la suma de MIL CUARENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS VEINTIÚN MIL QUINIENTOS SETENTA PESOS M/CTE ($1.049.321.570).

Adición: N/A

Prórroga: N/A

Resumen contable y financiero:

Valor Total del Contrato	Valor Cuota a Cancelar	Valor Acumulado Cancelado	Saldo por Cancelar
$1.049.321.570	$182.289.800	$710.909.998	$156.121.772

INFORMACIÓN DEL PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL

PERSONA JURÍDICA: BRANCH OF INVERSOFT GROUP COLOMBIA LLC S.A.S
FECHA DE CERTIFICACIÓN: 20 de noviembre de 2024
La certificación fue expedida por la contadora pública MILVIA NEVETH MERA AGUDELO identificada con cédula de ciudadanía N° 31.844.280 de Cali Valle y tarjeta profesional N° 37055-T

PERSONA NATURAL:
Datos Certificación o Planilla de Pago de persona Natural
No. Planilla:
No. PIN, Autorización, Referencia, Pago:
Operador:
Fecha de Pago:
Periodo de Pago de la Seguridad Social:

Observaciones al informe contable y financiero: Aportaron la Factura electrónica No. FV 2902 Del 13 de Noviembre de 2024, por valor de CIENTO OCHENTA Y DOS MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS PESOS MCTE ($182.289.800).

5. INFORME TÉCNICO

RECIBO A SATISFACCIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS:

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

Se recibe a entera satisfacción del SANTIAGO DE CALI DISTRITO ESPECIAL, los bienes y/o servicios con base en las condiciones establecidas en el Contrato No. 4134.010.26.1.0442-2024 y que a continuación se describen, para el pago de la segunda cuota:

Se relaciona soporte para el cumplimiento del pago de la segunda cuota:

Para el pago de la segunda cuota se debe cumplir con lo siguiente:

> CLÁUSULA CUARTA: FORMA DE PAGO. El Distrito de Santiago de Cali – Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DATIC), realizará el pago al CONTRATISTA de la siguiente manera:
>
> La forma de pago será a tres cuotas, de la siguiente manera:
>
> **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

A continuación, el acuerdo de licenciamiento de los productos relacionados en el segundo entregable por parte del contratista:

Ver anexo

- Entregable 2 CLD Asset Management, paquete Premium de 12.000 activos_

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

helppeople
Service Management

Acuerdo de Licenciamiento

Nit actual del acuerdo 890399011-3 **ID** AGR-0902-SOMOS

Detalle del Acuerdo de Licencia

Uso autorizado a nombre de:

Empresa	Alcaldía Santiago de Cali			**Tipo de Producto**	Licencia + Mantenimiento
Dirección	Cam Torre Alcaldía Piso 8	**Versión**	8	**Fecha de Inicio**	07/05/2024
Ciudad	Cali	**País**	Colombia	**Fecha Final**	07/04/2025
Modalidad	Cloud: Productos por Suscripción	**Estado**	Activo	**Fecha de renovación**	07/04/2025

Detalle de Licenciamiento Adquirido

Id. Producto	Modalidad	Producto	Tipo de Producto	Cantidad
008-2801	Addons & Plugins: Productos por Suscripción	CLD – NetMap Device / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	12,000
008-2532	Addons & Plugins: Productos por Suscripción	CLD – Metering Computer / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	12,000

Así mismo, en desarrollo de las obligaciones específicas, el contratista desarrolla las siguientes actividades:

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

El contratista mediante acta de certificación del segundo entregable garantiza la última actualización del mercado de la herramienta helppeople.

ver anexo

- Actualizacion plataforma helppeople

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

Acta de Certificación	Fecha:	Nombre del Proyecto:
Cliente: Alcaldía de Cali	01/11/2024	Contrato de Servicios herramienta helppeople 4134.010.26.1.0442-2024

Acta de Certificación de Actualizacion de Herramienta helppeople MARI

La continuidad y actualización de la herramienta helppeople Service Management ITSM refuerza la eficiencia operativa y contribuye a la mejora de la calidad del servicio público. Esto fomenta una administración más ágil, eficiente y orientada a resultados, generando un impacto positivo en la calidad de vida de los habitantes de Santiago de Cali.

Actualización de la herramienta helppeople Service Management ITSM a su última versión de mercado.

El contratista, mediante el acta de certificación, garantiza que la herramienta helppeople Service Management ITSM ha sido actualizada a su versión más reciente disponible en el mercado y se encuentra operando bajo las siguientes especificaciones:

mariapp.helppeoplecloud.com/helppeople_Mari/AboutThat.aspx

2. Renovación de las licencias Agente Business.

El contratista mediante acta de entrega número 1 certificó la renovación de las licencias agente business.

ver anexo

- Entregable 1 licencias e informe de acta de entrega

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

helppeople
Service Management

Acuerdo de Licenciamiento

Nit actual del acuerdo 890399011-3 **ID** AGR-0902-SOMOS

Detalle del Acuerdo de Licencia

Uso autorizado a nombre de:

Empresa	Alcaldía Santiago de Cali			**Tipo de Producto**	Licencia + Mantenimiento
Dirección	Cam Torre Alcaldía Piso 15	**Versión**	8	**Fecha de Inicio**	7/05/2024
Ciudad	Cali	**País**	Colombia	**Fecha Final**	7/04/2025
Modalidad	Cloud: Productos por Suscripción	**Estado**	Activo	**Fecha de renovación**	7/04/2025

Detalle de Licenciamiento Adquirido

Id. Producto	Modalidad	Producto	Tipo de Producto	Cantidad
101-104	Cloud: Productos por Suscripción	CLD - Agente Ed. Business / Suscripción Anual Paquete Premium	Inventario de Ventas	600
008-2580	Cloud: Productos por Suscripción	CLD – Dashboard BI Visor / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	2
008-2899	Cloud: Productos por Suscripción	CLD – Sync ADS / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	2
008-2898	Cloud: Productos por Suscripción	CLD – Single Sign On (SSO to ADS) / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	2
008-2535	Cloud: Productos por Suscripción	CLD – Mail Service / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	1
008-2582	Cloud: Productos por Suscripción	CLD – RapidForms Formulario Zonas Wifi / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	1

3. Renovación de las licencias Mail Service, SSO, Sync ADS, Asset Management paquete premium de 12.000 activos. suscripción anualDashboard y Rapidform funcionando en ambiente de producción.

El contratista mediante documento de acuerdo de licenciamiento garantiza la renovación de los productos anteriormente relacionados.

ver anexo

- Entregable 2 CLD Asset Management, paquete Premium de 12.000 activos_

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

helppeople
Service Management

Acuerdo de Licenciamiento

Nit actual del acuerdo 890399011-3 **ID** AGR-0902-SOMOS

Detalle del Acuerdo de Licencia

Uso autorizado a nombre de:

Empresa	Alcaldía Santiago de Cali			**Tipo de Producto**	Licencia + Mantenimiento
Dirección	Cam Torre Alcaldía Piso 8	**Versión**	8	**Fecha de Inicio**	07/05/2024
Ciudad	Cali	**País**	Colombia	**Fecha Final**	07/04/2025
Modalidad	Cloud: Productos por Suscripción	**Estado**	Activo	**Fecha de renovación**	07/04/2025

Detalle de Licenciamiento Adquirido

Id. Producto	Modalidad	Producto	Tipo de Producto	Cantidad
008-2801	Addons & Plugins: Productos por Suscripción	CLD – NetMap Device / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	12,000
008-2532	Addons & Plugins: Productos por Suscripción	CLD – Metering Computer / Suscripción Anual	Inventario de Ventas	12,000

4. Acompañamiento en el escaneo de 500 activos a través del producto NetMap de los activos tecnológicos que se encuentran en la VLAN,

El contratista realiza el acompañamiento el escaneo de 500 activos a través del producto NetMap de los activos tecnológicos que se encuentran en la VLAN

ver anexo

- Entregable 2 escaneo 500 activos

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

Acta de entrega # 2	Fecha:	Nombre del Proyecto:
Cliente: Alcaldía de Cali	22/10/2024	Contrato de Servicios herramienta helppeople 4134.010.26.1.0442-2024

Acta Acompañamiento y Sensibilización en el escaneo de 500 activos a través del producto NetMap de los activos tecnológicos que se encuentran en el sistema.
22/10/2024

Listado de Asistencia:



En el marco de la gestión eficiente de activos tecnológicos, se ha llevado a cabo una sesión de acompañamiento y sensibilización para el escaneo de 500 activos mediante la herramienta NetMap. Este proceso tiene como objetivo optimizar la identificación, monitoreo y administración de los activos tecnológicos registrados en el sistema. La iniciativa busca asegurar que el personal involucrado cuente con los conocimientos y procedimientos necesarios para ejecutar el escaneo de forma precisa, promoviendo una gestión de activos que permita una mejor trazabilidad y control dentro de la infraestructura tecnológica.

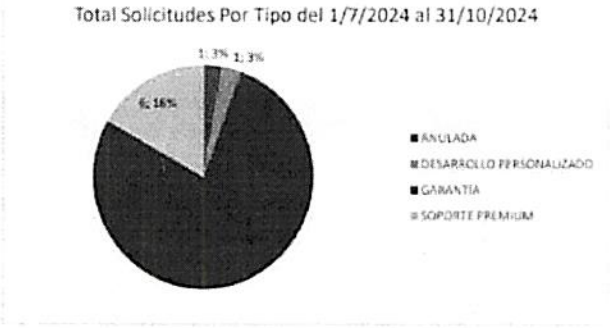
Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

5. Servicio Soporte Premium (Requerimientos – Hasta 30 casos de soporte) * – Los casos de soporte no son acumulables, de no ser tomados en el periodo no podrán ser usados en periodos posteriores.

Ver anexo

- Soporte horas de soporte premium

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL		helppeople
	CLIENTE: ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.	PROYECTO: MESA DE AYUDA MARI	



SOLICITUDES		
Tipo	Cantidad	Porcentaje
Anulada	1	3%
Desarrollo Personalizado	1	3%
Soporte Premium	6	17%
Garantía	28	78%
Totales	36	100%

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

6. Entrega 20 horas Desarrollo personalizado con Documentación Técnica de Requerimiento, diseño e implementación).

El contratista tiene proyectado esta actividad para el entregable Nro 3, según estipulado en el contrato suscrito por las partes.

7. Paquete anual de hasta 40 Sesiones de sensibilización, uso de apropiación y transferencia de Conocimiento ITIL para incrementar el uso de MARI en la Alcaldía de Cali.

El contratista presenta propuesta para el desarrollo de las 40 sensibilizaciones las cuales serán parte del desarrollo del entregable número 3.

ver anexo

- Presentación 40 sensibilizaciones.

	Nombre Entregable	Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Profesor/Responsable	# sensibilizaciones
0	Sesiones sensibilizaciones Campaña Apropiación y uso MARI					
1	Sensibilizacion virtual sobre Gestion de solicitudes (agentes tecnicos / CTO)	16-oct-24	10:00 a. m.	12:30 p. m.	Joseph Sanchez	1
2	Sensibilizacion virtual sobre instalacion de agent cloud / Gestion de Activos	17-oct-24	2:30 p. m.	4:30 p. m.	Joseph Sanchez	1
3	Sensibilizacion virtual cto netmap y metering / Gestion de activos	18-oct-24	10:00 a. m.	12:00 p. m.	Joseph Sanchez	1
4	Sensibilizacion / Capacitacion Asistente de Reportes MARI Reporte Usuarios - Gestion de Reportes MARI	24-oct-24	2:15 p. m.	4:15 p. m.	Joseph Sanchez	1
5	Sensibilizacion Usuarios - Mesa Mari Parque Automotor	28-oct-24	10:00 a. m.	11:30 a. m.	Joseph Sanchez	1
6	Sensibilización Agentes Técnicos Plataforma Mari - Mesa Parque Automotor	29-oct-24	11:30 a. m.	12:30 a. m.	Joseph Sanchez	1
7	Sensibilizacion Agentes Técnicos Plataforma Mari - Mesa Parque Automotor	5-nov-24	9:00 a. m.	11:00 a. m.	Joseph Sanchez	1
8	Sensibilizacion nuevas funcionalidades mari comité mensual CTO 5 Octubre 2024	31-oct-24	10:00 a. m.	12:00 p. m.	Joseph Sanchez	1
9	Sensibilizacion Reportes mari comité mensual CTO 5 Noviembre 2024	28-nov-24	10:00 a. m.	12:00 p. m.	Joseph Sanchez	1
10	Sensibilizacion virtual sobre instalacion de agent cloud / Gestion de Activos	5-nov-24	2:30 p. m.	4:30 p. m.	Joseph Sanchez	1
11	Sensibilizacion virtual sobre Gestion de solicitudes (agentes tecnicos / CTO)	14-nov-24	2:30 p. m.	4:30 p. m.	Joseph Sanchez	1
12	Sensibilizacion Virtual Sobre Gestion del Conocimiento	15-nov-24	2:30 p. m.	4:30 p. m.	Joseph Sanchez	1
13	Sensibilizacion Virtual Sobre Gestion del Conocimiento	22-nov-24	2:30 p. m.	4:30 p. m.	Joseph Sanchez	1
14	Sensibilizacion virtual cto netmap y metering / Gestion de activos	26-nov-24	2:30 p. m.	4:30 p. m.	Joseph Sanchez	1
15	Sensibilizacion Virtual Gestion de Reportes para agentes de mesa	15-nov-24	2:30 p. m.	4:30 p. m.	Joseph Sanchez	1
16	Sensibilizacion usuarios finales - plataforma mari	20-nov-24	2:00 p. m.	3:00 p. m.	Juan Esteban Rivas / Alexandra Garay	1
17	Sensibilizacion usuarios finales - plataforma mari	20-nov-24	3:00 p. m.	4:00 p. m.	Juan Esteban Rivas / Alexandra Garay	
18	Sensibilizacion usuarios finales - plataforma mari	21-nov-24	2:00 p. m.	3:00 p. m.	Juan Esteban Rivas / Alexandra Garay	1
19	Sensibilizacion usuarios finales - plataforma mari	21-nov-24	3:00 p. m.	4:00 p. m.	Juan Esteban Rivas / Alexandra Garay	
20	Sensibilizacion usuarios finales - plataforma mari	22-nov-24	9:30 a. m.	10:30 a. m.	Juan Esteban Rivas / Alexandra Garay	1
21	Sensibilizacion usuarios finales - plataforma mari	22-nov-24	10:30 a. m.	10:30 a. m.	Juan Esteban Rivas / Alexandra Garay	1
22	Activacion presencial - Realizar activacion de marca CAM (Piso 1)	26-nov-24	7:00 a. m.	12:00 p. m.	Joseph Sanchez	7
23	Activacion presencial - Realizar activacion de marca CAM (Piso Bienes Datic) /ANIMADOR	27-nov-24	8:30 a. m.	12:00 p. m.	Joseph Sanchez	5
24	Realizar activación de marca en SS /ANIMADOR	29-nov-24	7:00 a. m.	5:00 p. m.	Joseph Sanchez	5
25	Realizar activación de marca en SBS - DAGMA - VIVIENDA	29-nov-24	8:30 a. m.	12:00 p. m.	Joseph Sanchez	5
26	Mejora continua y conocimiento	14-nov-24	9:00 a. m.	12:00 m	Alejandro Rodriguez	1
27	Gestión de incidentes	15-nov-24	9:00 a. m.	10:30 a. m.	Joseph Sanchez	1
28	Gestión de problemas	15-nov-24	10:30 a. m.	12:00 m	Joseph Sanchez	
29	Gestion de solicitudes del servicio	19-nov-24	9:00 a. m.	10:30 a. m.	Joseph Sanchez	1
30	Mesa de servicio y portafolio	19-nov-24	10:30 a. m.	12:00 m	Joseph Sanchez	
31	Gestion de niveles de servicio	26-nov-24	9:00 a. m.	10:30 a. m.	Andres Felipe Hernandez	1
32	Control de cambios	26-nov-24	10:30 a. m.	12:00 m	Andres Felipe Hernandez	
33	Gestion de activos de TI	27-nov-24	9:00 a. m.	10:30 a. m.	Andres Felipe Hernandez	1
34	Gestion de configuracion del servicio	27-nov-24	10:30 a. m.	12:00 m	Andres Felipe Hernandez	
40	Mejora continua y conocimiento	20-nov-24	9:00 a. m.	12:00 m	Alejandro Rodriguez	1
41	Gestión de incidentes	22-nov-24	9:00 a. m.	10:00 a. m.	Alejandro Rodriguez	1
42	Gestión de problemas	22-nov-24	10:00 a. m.	11:00 m	Alejandro Rodriguez	
43	Gestion de solicitudes del servicio	22-nov-24	11:00 a. m.	12:00 m	Alejandro Rodriguez	
44	Mesa de servicio y portafolio	27-nov-24	9:00 a. m.	10:00 a. m.	Joseph Sanchez	1
45	Gestión de niveles de servicio	27-nov-24	10:00 a. m.	11:00 m	Joseph Sanchez	
46	Control de cambios	27-nov-24	11:00 a. m.	12:00 m	Joseph Sanchez	
47	Gestion de activos de TI	29-nov-24	9:00 a. m.	10:30 a. m.	Andres Felipe Hernandez	1
48	Gestion de configuracion del servicio	29-nov-24	10:30 a. m.	12:00 m	Andres Felipe Hernandez	

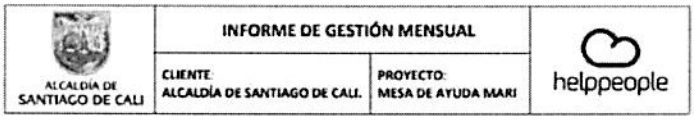
Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

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

El contratista presenta informe de soporte técnico, donde se muestran las solicitudes registradas, las solicitudes pendientes y las que fueron solucionadas, bajo los soportes de garantía y los soportes premium.

Ver anexo

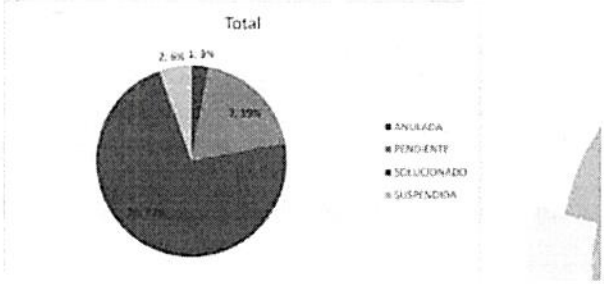
- Soporte horas de soporte premium



Datos:

Se relacionan las solicitudes pendientes en periodo comprendido entre el 1 de julio del 2024 y el 31 de octubre del 2024 y su respectivo estado:





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

ESTATUS POR SOLICIUTDES RADICAS DEL 1 DE JULIO Del 2024 AL 31 DE OCTUBRE DEL 2024

Código	Asunto	Fecha de Radicación	Tipo de Solicitud	Estado	Fecha Solución propuesta
17050	Mail Service de MARI No está Funcional	13/07/2024	Garantía	Solucionado	19/07/2024
17093	Desarrollo Reporte de Activos específico para auditorías	18/07/2024	Soporte Premium	Suspendida	12/11/2024
17095	Activos de la Secretaría de Educación en otras ubicaciones	18/07/2024	Garantía	Solucionado	15/08/2024
17096	Indican que no permite adjuntar archivos para generar solicitud Market Place	18/07/2024	Garantía	Solucionado	15/08/2024
17140	Rapidform no se pueden radicar solicitudes	24/07/2024	Garantía	Solucionado	02/08/2024

OBSERVACIONES AL INFORME TÉCNICO: N/A

4- RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

No se reportan recomendaciones

5- FIRMAS RESPONSABLES

Supervisor: Ermilson Diaz Martínez Nombre y firma del Supervisor	Apoyo a la supervisión: Jhonn Robert Mena Cancelado Contratista - Apoyo a la supervisión -Rol Técnico
Apoyo a la supervisión: Yhoan Fernando Valencia Alegría Contratista - Apoyo a la supervisión - Rol Jurídico	Apoyo a la supervisión: Iris Jiménez Ángel Contratista - Apoyo a la supervisión -Rol Financiero

Fecha de suscripción del informe de supervisión: Santiago de Cali D.E., 20 de noviembre de 2024.

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