1. TIPO DE INFORME	
INFORME PARCIAL ☐	INFORME FINAL [x]
Cuota Número tres (3)	
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, forma de pago	
Suspensión: N/A	
Reanudación: N/A	
Terminación anticipada: N/A	
4. INFORME CONTABLE Y FINANCIERO	

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.

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	$89.705.770	$959.615.800	$0

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 2937 Del 23 de Diciembre de 2024, por valor de OCHENTA Y NUEVE MILLONES SETECIENTOS CINCO MIL SETECIENTOS SETENTA PESOS MCTE ($89.705.770).

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 tercera cuota:

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

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:

Tercera cuota: Un valor con descuento aplicado de SETENTA Y CINCO MILLONES, TRESCIENTOS OCHENTA Y TRES MIL PESOS M/CTE. ($75.383.000) más IVA de CATORCE MILLONES TRESCIENTOS VEINTIDÓS MIL SETECIENTOS SETENTA PESOS M/CTE($ 14.322.770) con los entregables de:

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

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

Ver anexos:

Entregable 3 Paquete anual 40 secciones uso, apropiacion y transferencia de con…

Entregable 3 Servicio soporte premium hasta 30 casos_

Entregable 3 Desarrollo personalizado por horas

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.

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

Actualización plataforma helppeople

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:



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.

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

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 anual Dashboard y Rapidform funcionando en ambiente de producción.

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.

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_

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:



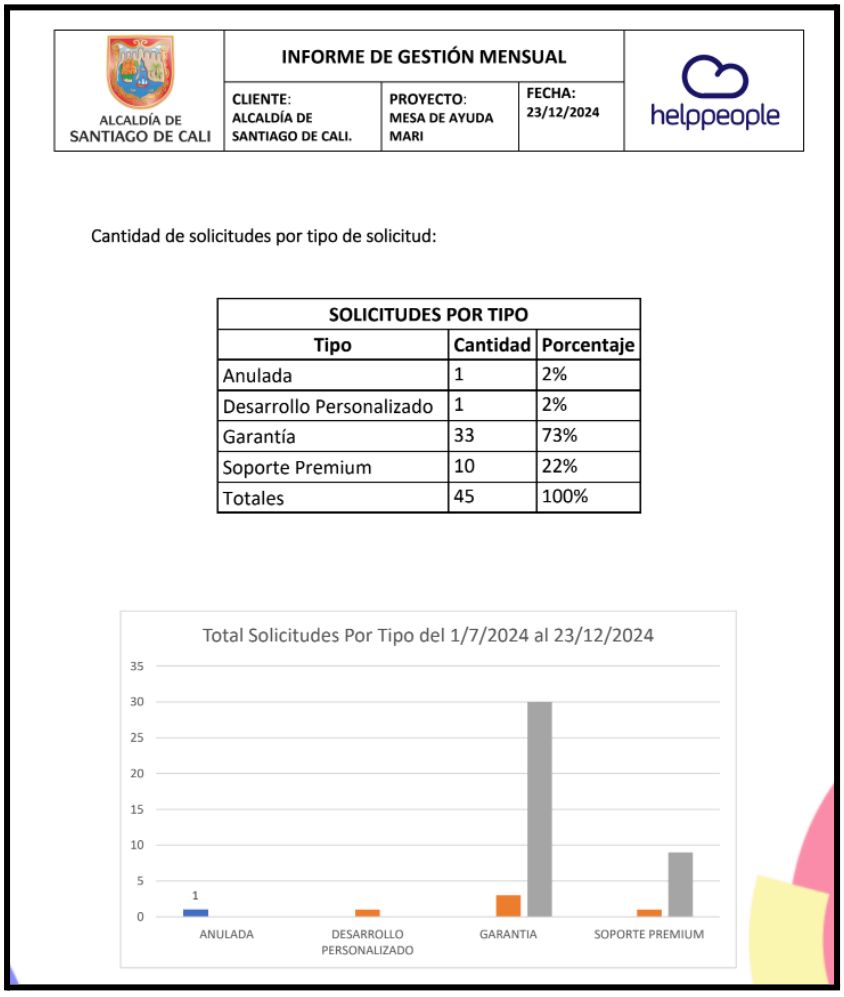
En el marco de la gestión eficiente de activos tecnológicos, se ha llevado a cabo una sesión de acompañamiento y sensibilización para el escaneo de 500 activos mediante la herramienta NetMap. Este proceso tiene como objetivo optimizar la identificación, monitoreo y administración de los activos tecnológicos 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

CLIENTE:	PROYECTO:	FECHA:
ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.	MESA DE AYUDA MARI	23/12/2024

helppeople

Cantidad de solicitudes por tipo de solicitud:

SOLICITUDES POR TIPO		
Tipo	**Cantidad**	**Porcentaje**
Anulada	1	2%
Desarrollo Personalizado	1	2%
Garantía	33	73%
Soporte Premium	10	22%
Totales	45	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.

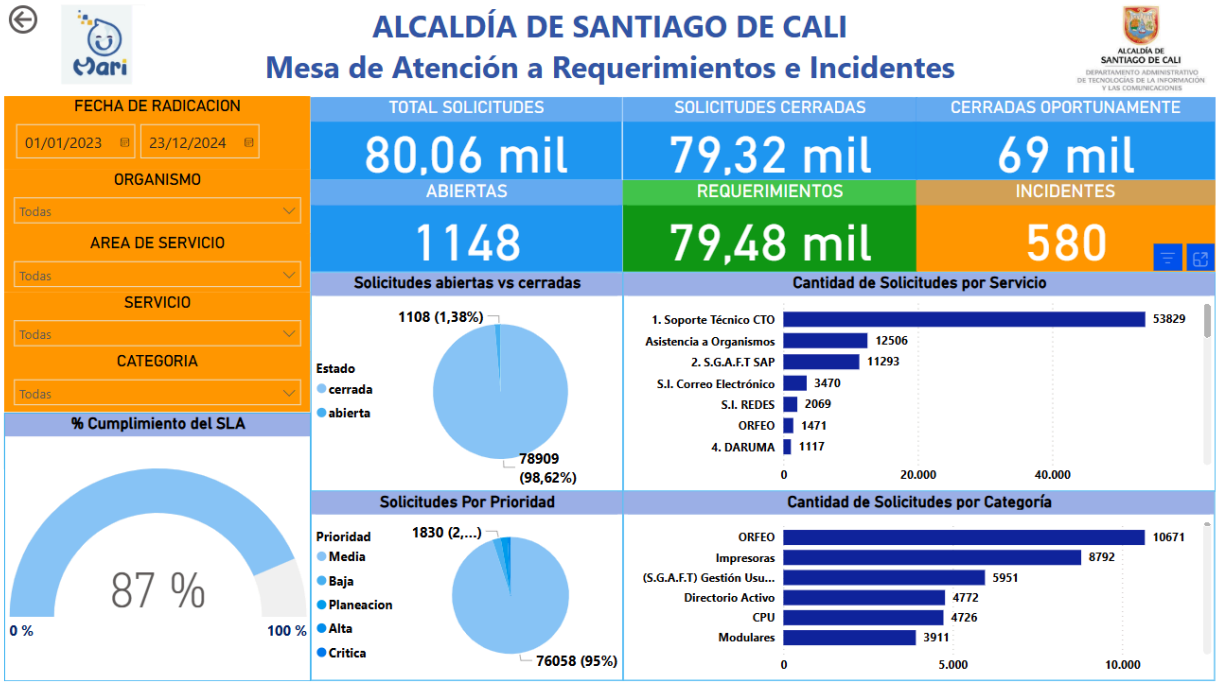
6. Entrega 20 horas Desarrollo personalizado con Documentación Técnica de Requerimiento, diseño e implementación).

El contratista durante la ejecución del contrato a solicitud del Departamento Administrativo de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DATIC) realizó el desarrollo de paneles Backlog puestos en producción para requerimientos e incidentes los cuales se certifican mediante acta de entrega.

Ver anexo

Entregable 3 Desarrollo personalizado por horas

https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMzcyZmYyNGEtODlhNS00YWY4LWJlNTEtZWUyY2UzN2MxMTRhIiwidCI6IjgwOTVlOTc1LTQ5NzgtNGU2Yi1iYWViLWU4YzAzMzUxMTMxZiJ9&?token=d226f715-1292-483b-b7c6-194362a23e1c&component=17



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.

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.

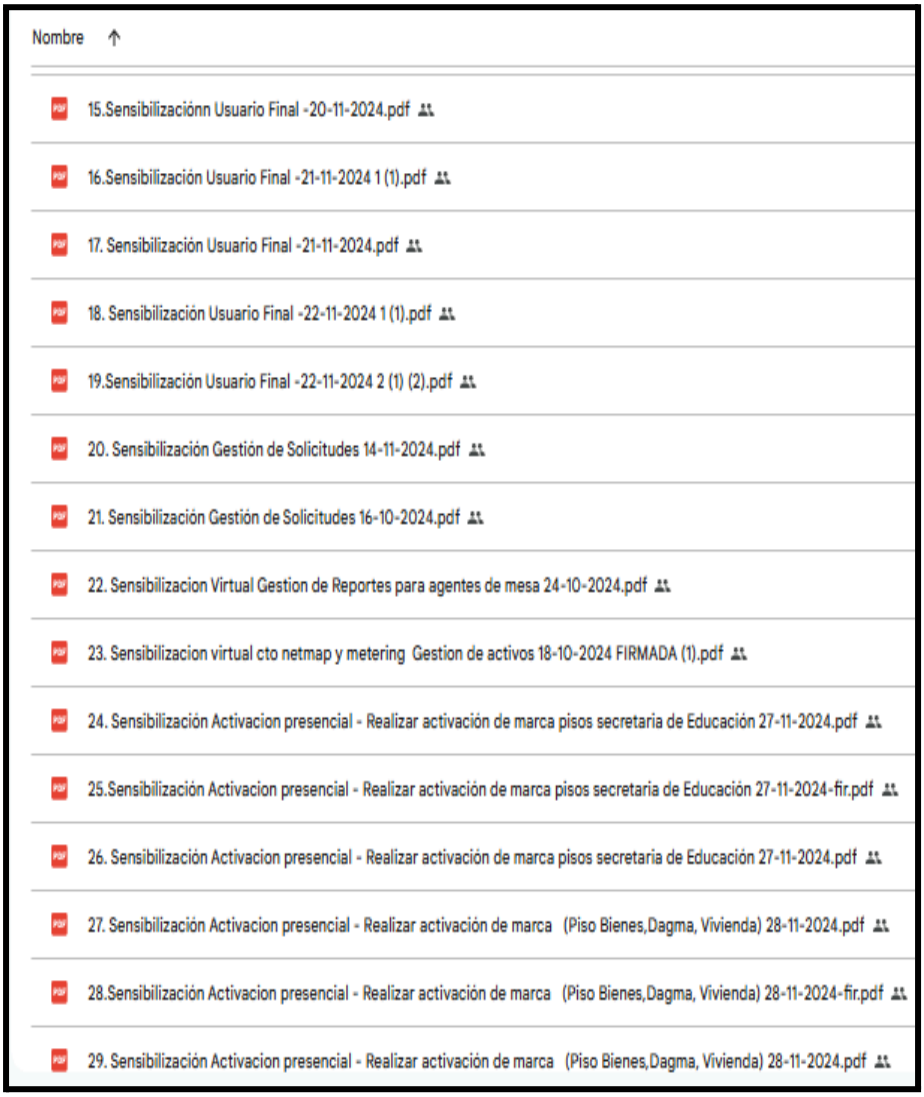
El contratista realizó 40 sesiones de sensibilización sobre uso, apropiación y transferencia ITIL, el desarrollo de cada una de las sesiones se encuentra consignada en su respectiva carpeta, con su correspondiente acta de entrega con evidencia fotográfica y listado de asistencia.

ver anexo

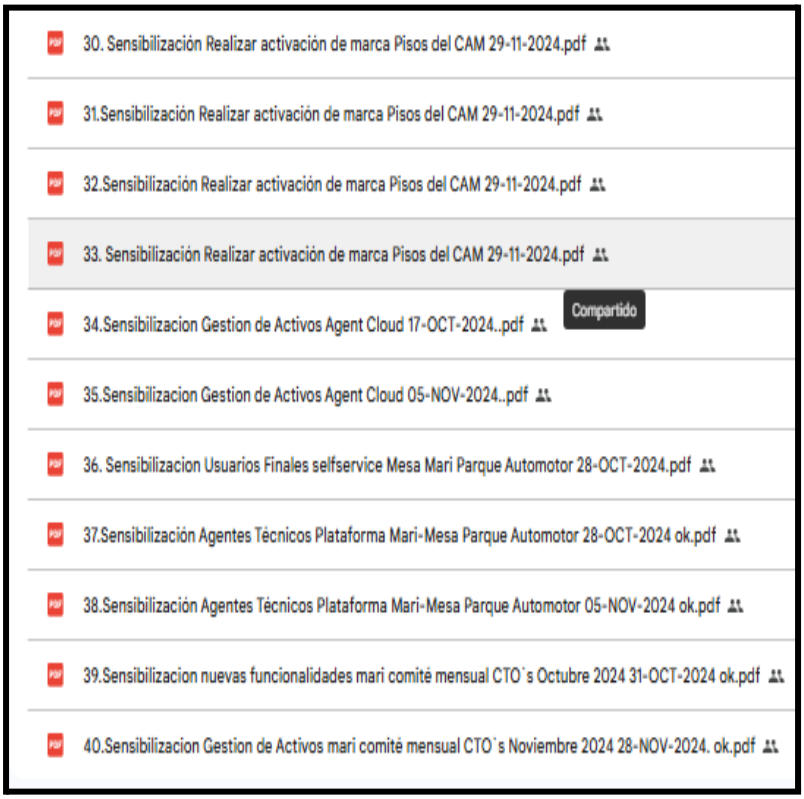
- Entregable 3 Paquete anual 40 secciones uso, apropiacion y transferencia de con…



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.



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.



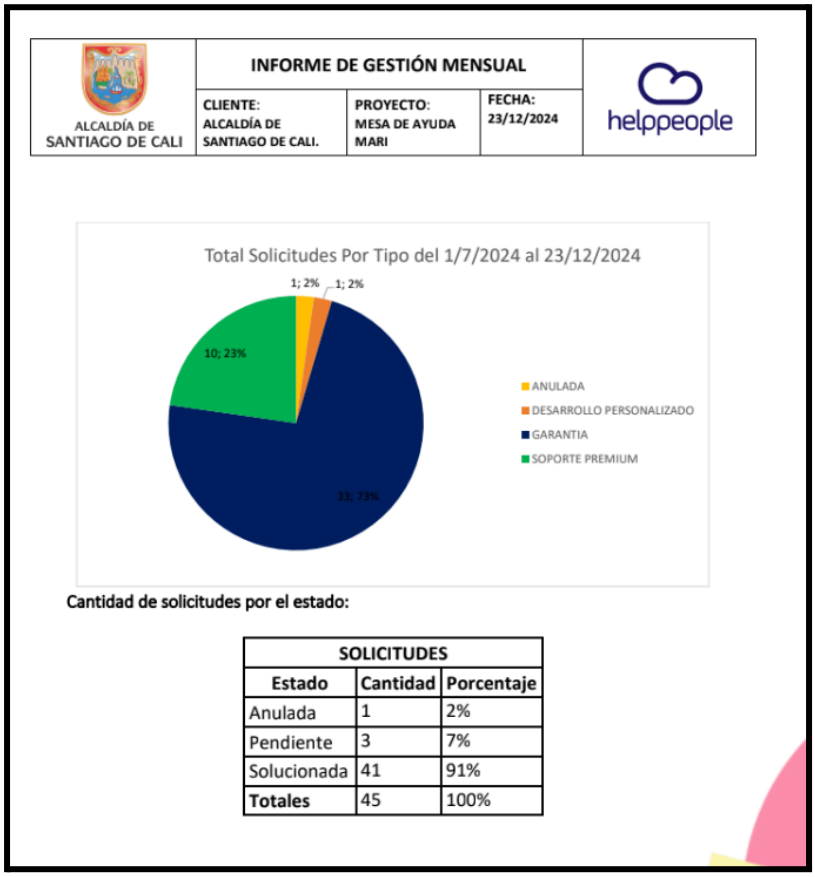
8. Prestar el soporte técnico sobre la herramienta en modalidad 5x8 con tiempos de respuesta y solución ante solicitudes prioridad baja de 48 horas, media 24 horas, alta 8 horas y de 2 horas ante incidentes de indisponibilidad del servicio (crítica).

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.

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.

Ver anexo

Entregable 3 Servicio soporte premium hasta 30 casos_

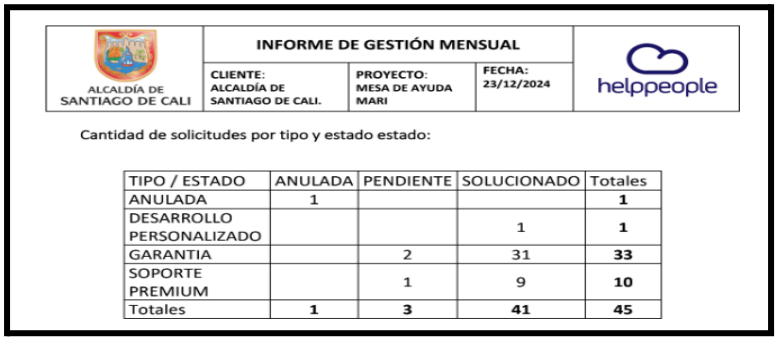


ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI	INFORME DE GESTIÓN MENSUAL			helppeople
	CLIENTE: ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI.	PROYECTO: MESA DE AYUDA MARI	FECHA: 23/12/2024	

Cantidad de solicitudes por el estado:

SOLICITUDES		
Estado	**Cantidad**	**Porcentaje**
Anulada	1	2%
Pendiente	3	7%
Solucionada	41	91%
Totales	45	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.



INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI | CLIENTE: ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI. | PROYECTO: MESA DE AYUDA MARI | FECHA: 23/12/2024 | helppeople

Cantidad de solicitudes por tipo y estado estado:

TIPO / ESTADO	ANULADA	PENDIENTE	SOLUCIONADO	Totales
ANULADA	1			**1**
DESARROLLO PERSONALIZADO			1	**1**
GARANTIA		2	31	**33**
SOPORTE PREMIUM		1	9	**10**
Totales	**1**	**3**	**41**	**45**

OBSERVACIONES AL INFORME TÉCNICO: N/A

6- RECOMENDACIONES PARA EL CONTRATISTA

No se reportan recomendaciones

7- 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., 24 de diciembre 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.