



Bogotá, diciembre 26 del 2025

Señores
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

Dra. Amalia Peña Russi
Dirección de Recursos Tecnológicos

Asunto: Propuesta de renovación de la herramienta helppeople Service Management ITSM Cloud en el modelo de computación en la nube (SaaS) para la gestión de la dirección de información y tecnología ICBF por el termino de 12 meses.

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

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

Quedamos a su disposición para aclarar cualquier Cordialmente,

Olga Patricia Casas Nova



Customer Success Manager
E-mail: ocasas@helppeoplecloud.com
Celular: 3173924391
Bogotá DC

1. Introducción

RESPONSE MANAGEMENT SYSTEM

Hemos creado una tecnología para Distribuir Agilidad Empresarial a través de nuestro Response Management System.

Descubrimos donde están las respuestas lentas e ineficientes para automatizarlas y garantizar que se dé respuesta con una asignación inteligente de recursos.

¡Nuestra experiencia en el mercado desde el año 2000 y presencia en 7 países de América Latina, nos respaldan!

SOFTWARE EN LA NUBE

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

El usuario no debe realizar inversiones en infraestructura, solo utiliza la que pone a su disposición el proveedor, garantizando que no se generan situaciones de falta acceso de recursos, así como el sobre costo asociado a dichas situaciones, además cuenta con una herramienta en español de interfaz amigable, rápida y sencilla que estará disponible 24 horas desde cualquier lugar.

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

2. Objetivo

Propuesta de renovación de la herramienta helppeople Service Management ITSM Cloud en el modelo de computación en la nube (SaaS) para la gestión de la dirección de información y tecnología ICBF por el término de 12 meses.

HELPDESK PARA AREAS DE TI – ATENCION MESAS DE AYUDA O SERVICIOS

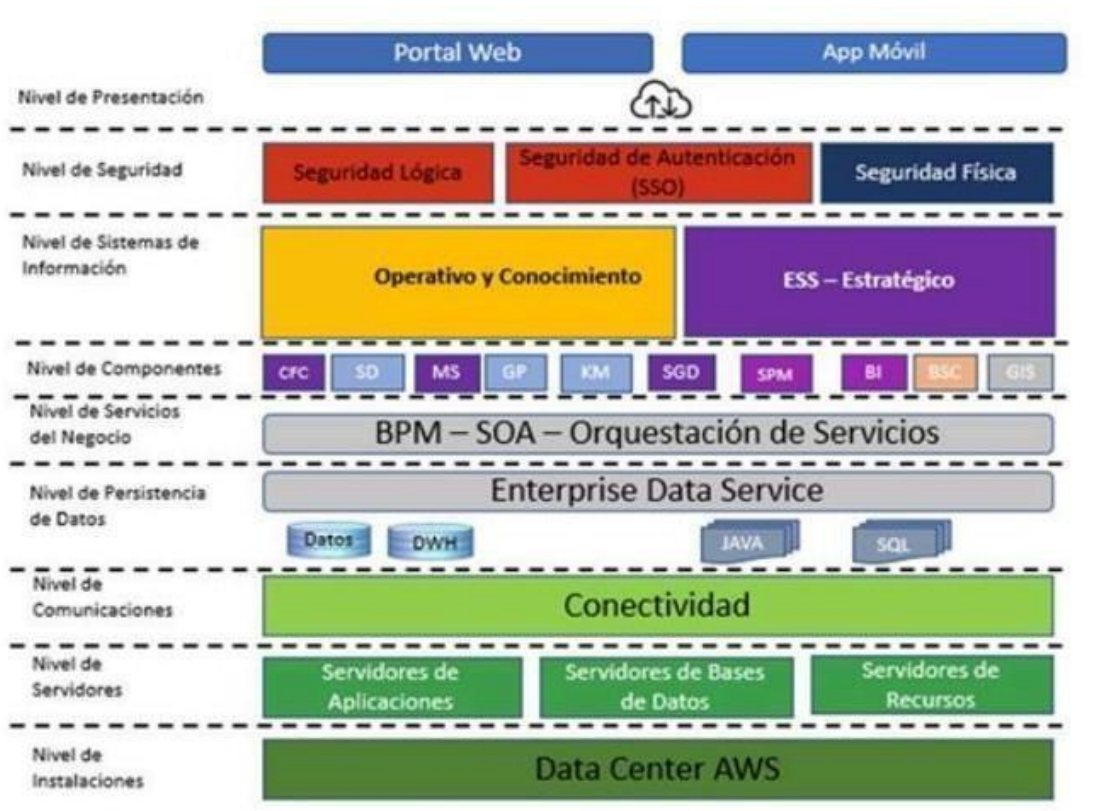
Helppeople Cloud es una herramienta como solución de mesa de ayuda o para todas las organizaciones, incluyendo, aquellas que están iniciando o quieren la adopción de procesos ITIL.

El objetivo de helppeople Cloud es dar mayor fluidez a los trámites que involucran procesos de soporte, servicio a clientes internos, asignación de responsabilidades y tareas de acuerdo con las solicitudes recibidas, administrando de forma eficiente toda la información de casos efectuados, minimizando los tiempos de respuesta, optimizando el manejo de recursos físicos como papel y líneas telefónicas, reduciendo los periodos de inproductividad de los usuarios que presentan incidencias.

Helppeople Cloud es una herramienta que permitirá:

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

3. Arquitectura de referencia.



Brindar una herramienta de fácil accesibilidad y de óptima calidad y oportunidad, para el uso del software de mesa de ayuda. La suscripción anual la incluye su configuración, parametrización, capacitación, campañas de apropiación y puesta en funcionamiento permitiendo la gestión de incidencias de los usuarios, la gestión de soporte técnico y soporte en sitio a través de nuestras soluciones:

- Omnicanalidad
- App gestión técnicos
- Base de conocimiento
- Multitareas
- Gestión de activos
- Automatización y flujos ágiles
- Reportes
- Automatizaciones de procesos
- Api for BI* el cliente debe tener licencia del BI
- API for teams* el cliente debe tener licencia de teams
- Reporteria inteligente
- Notificaciones

4. Alcance

- Onboarding

5. Funcionalidades

Helppeople Cloud está compuesta por la siguiente suite de aplicativos, módulos y funcionalidades certificadas en las buenas prácticas ITIL.

Helppeople Cloud está compuesta por la siguiente suite de aplicativos, módulos y funcionalidades alineadas las buenas prácticas ITIL.

- SPM=Gestión de Portafolio de Servicios
- SCM=Gestión de Catalogo de Servicios
- Inventario Automático de Software y Hardware (Swap)
- SACM=Gestión de Activos
- Reportes Personalizados
- SM=Gestión de Proveedores
- Gestión de problemas Proyectos
- Capacitaciones
- Gestión de cambios Portafolio de Servicio
- Menú de servicios (Carrito de compras)

OMNICALIDAD

Mailservice.

Podrás gestionar solicitudes a través de la aplicación móvil, ingresar por la página web y con la posibilidad que crear automáticamente una solicitud a través de una bandeja de correos previamente configurada (MailService). Selfservice: o Market Place o Formularios dinámicos o Autogestión base de conocimiento o Consulta de solicitudes

Selfservice.

- Market Place
- Formularios dinámicos
- Autogestión base de conocimiento

Formularios dinámicos personalizados.

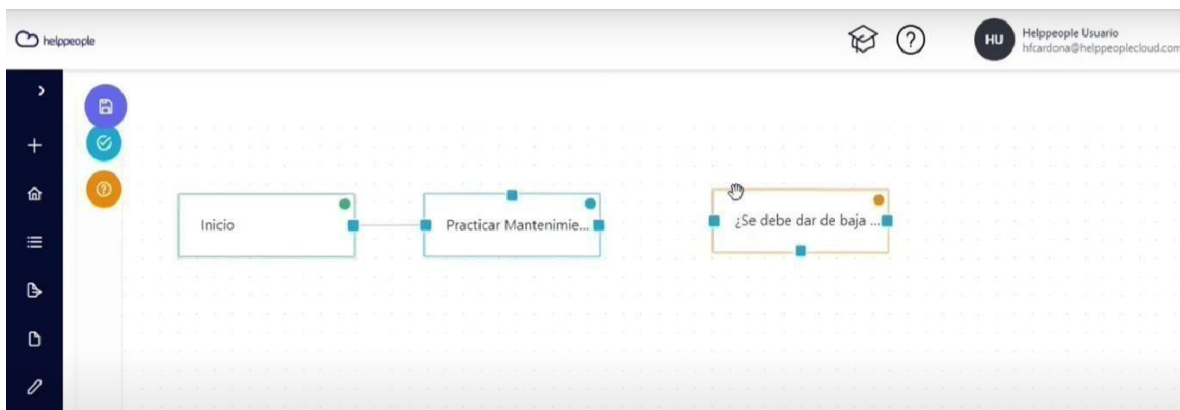
Podrás crear tus propios campos personalizados por cada servicio que prestes. De esta manera, cada vez que un usuario vaya a hacer una solicitud vas a tener la información correcta y completa para empezar a gestionar y no tener reprocesos.

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

The screenshot shows a web interface for configuring a dynamic form. On the left is a dark blue sidebar with navigation icons. The main area has a light gray background. At the top, there are three dropdown menus: 'Nombre del formulario *', 'Área', and 'Servicio', each with a 'Seleccionar' option. Below these are 'Selección de módulo' and 'Tipo formulario' dropdowns, and an 'Estado' toggle switch which is currently turned on. A large dashed rectangular box in the center contains the text 'Selecciona los elementos para armar tu formulario'. At the bottom left is a button labeled 'Agregar campo' and at the bottom right is a button labeled 'Guardar formulario'. On the right side of the interface, there is a section titled 'Formulario dinámico' with the text 'Te permitirá crear un sin fin de formularios'.

Smart Flow: Flujos Agiles.

Los flujos en forma de mapas con condicionales para procesos personalizados son una herramienta que te permite automatizar procesos de negocio en los que las decisiones deben ser tomadas en función de ciertos criterios. Estos criterios se definen como “condiciones” que determinan qué acción debe ser tomada según cada caso o recorrido específico. Los flujos con condicionales sirven para enviar respuestas personalizadas a los clientes o usuarios en función de sus respuestas o acciones previas. Por ejemplo, Smart Flow se podría utilizar en una aplicación de servicio al cliente para proporcionar una respuesta específica a una pregunta frecuente y dar otras soluciones según el camino u opción que el cliente escoja



Integraciones API: Application Programming Interface.




El propósito de la integración de los servicios del Core de helppeople cloud, es proporcionar herramientas que ayuden a la integración de los diferentes aplicativos de los clientes, dando una mayor flexibilidad, agilidad y eficiencia en los procesos.













Consultar y actualizar la información relevante entre diferentes aplicaciones al interior de una empresa o entidad permitirá que la toma de decisiones estratégicas sea de mayor impacto y disminuya los riesgos.

Librería de conocimiento.

Contamos con una base de conocimientos que usted podrá alimentar con soluciones para incidentes simples, esto le ayudará a promover la cultura de la autogestión, permitiéndole disminuir las solicitudes, ya que el usuario antes de elaborar una solicitud podrá ver en la base de conocimiento alguna solución inmediata a esa inquietud y evitará radicar una solicitud, lo que le ahorrará tiempo y esfuerzo a los agentes de las diferentes áreas de su organización.

Entra aquí para buscar 

Librería de Soluciones
Creemos que estos artículos podrían ayudarte a resolver tus dudas y ahorrarte el paso de crear una solicitud.

¿Cómo restablecer o cambiar la contraseña?	 180	 9
¿Cómo realizar borrado de archivos temporales del PC?	 73	 5
¿Cómo crear un caso en HelpPeople?	 61	 3
¿Cómo tengo acceso a la papelera de reciclaje para restablecer archivos eliminados por error?	 61	 0
¿Cómo subir archivos en OneDrive desde office 365?	 49	 0
¿Cómo extraer y sustituir el cartucho en la impresora RICOH IM600?	 41	 0

Bot para automatización de casos.

La función de reglas de negocio para automatizar la asignación de casos en helppeople Cloud, permite que las nuevas solicitudes realizadas por los usuarios sean asignadas a grupos de trabajo o agentes de acuerdo con las reglas definidas previamente. Esta funcionalidad permite que los tiempos de atención sean más cortos, porque permiten que el agente atienda de manera más rápida los incidentes creados en helppeople Cloud.

Notificaciones Teams.

Incorporamos notificaciones a través de Microsoft Teams o correo electrónico, para ayudar a nuestros clientes en su buena gestión de incidentes, consiste en enviar

notificaciones de indisponibilidad de nuestra plataforma helppeople o incidentes masivos dentro de la compañía y notificarlos al rol "informado" que se encuentran identificados dentro de una matriz RACI.



WORK ASSETS.



Podrás dar gestión a los activos productivos, tecnológicos y no productivos, haciendo seguimiento, medición, análisis y evaluación para promover y apoyar la toma de decisiones sobre medidas de mejora basados en los activos.

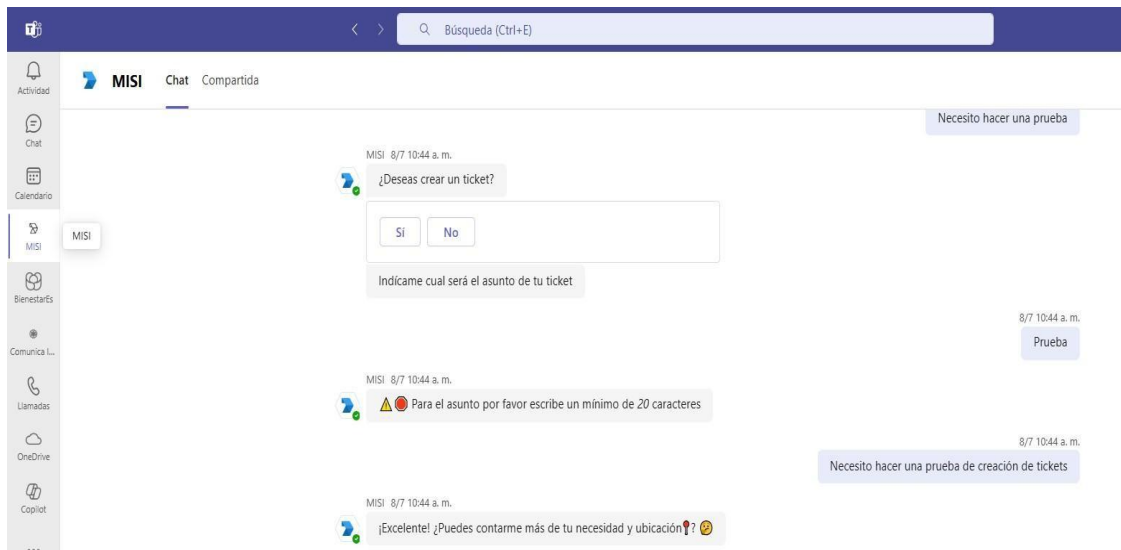
La solución está dirigida a la gestión de información y administración de los activos en todo su ciclo de vida (adquisición, operación, mantenimiento, disposición), con

características pensadas para la gestión organizacional con personas apoyando la toma de decisiones de manera oportuna y efectiva. Este módulo y la CMDB están integrados nativamente con la gestión de incidentes, gestión de problemas y gestión de cambios, permitiendo vincular incidentes con activos, problemas con activos y cambios con activos.

La solución se encuentra integrada con la base de datos de gestión de la configuración CMDB de forma nativa, soportando la Gestión de Activos y configuraciones gestionando los activos (CIs) durante todo el ciclo de vida de estos: Solicitud, Aprobación, Instalación, Depreciado y Desecho; contando con el inventario de activos (CIs), permite realizar simulaciones de impacto de un activo, y los demás activos que se encuentren relacionados entre sí, realiza toda la gestión y seguimiento a los activos de configuración individuales y activos masivos, permite llevar un control de los activos (CIs) de múltiples empresas o unidades de negocio, identificando a dónde pertenece cada activos, ofreciendo la funcionalidad de asociar cualquier tipo de costo relacionado con los activos (CIs) registrados en la solución.

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

Virtual Agent Microsoft Teams - Annual Suscription (Product Activation)



helppeople se integra con Microsoft Teams, para permitirle a los usuarios crear tickets de soporte directamente en la aplicación chatbot.

Microsoft Teams es una plataforma unificada de comunicación y colaboración basado en un chat que mejora la comunicación entre los equipos de trabajo de las organizaciones. Este aplicativo reúne un espacio de trabajo como: Chats grupales e individuales, conversaciones de equipo, video conferencias, acceso compartido a Office Online y un Planner.

Ahora bien, esta integración entre Teams y Helppeople, permite a los usuarios crear tickets de soporte, directamente desde el widget del chatbot, esta herramienta no sólo es fácil de usar, sino que aumenta la eficiencia operativa y reduce costes para las empresas debido a que, permite responder consultas y resolver inconvenientes de una manera óptima.

Funcionalidades

Consulta directa a la base de conocimientos, que permite una autogestión por parte del usuario final.

- Creación de solicitudes
- Consulta de los estados de solicitud
- Creación de incidentes

1. WhatsApp Business Api – Annual Suscription (Product Activation)

Helppeople, ofrece una solución innovadora para ayudar a garantizar una comunicación automatizada para los usuarios finales y adquirir respuestas rápidamente las 24 horas del día, al permitir que ellos se autogestionen, con nuestro Chatbot con inteligencia artificial (IA),

Por consiguiente, esta integración, entregará a ICBF ahorrar muchas horas al mes en atención al cliente y aumentará la productividad de los agentes ya que resolverá actividades más rápido como:

1. Hacer solicitudes.
2. Reportar incidentes.
3. Consultar los últimos 5 casos creados informando el estado, prioridad, agente asignado y fecha de vencimiento.
4. Conexión directa con la base de conocimiento para autogestión.

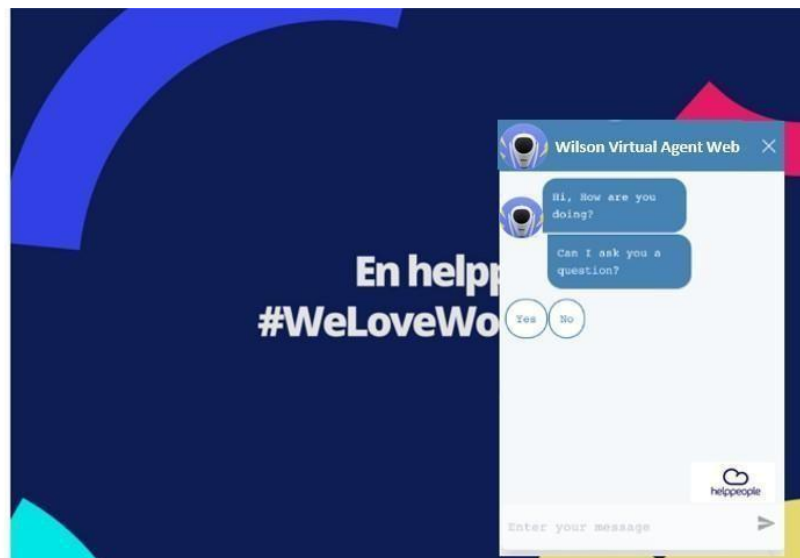
Adicional, valida la autenticación y creación de usuarios, ya que nos conectamos con el directorio activo de la empresa.

Virtual Agent Web - Annual Suscription (Product Activation)

Ofrecemos a los visitantes del portal web un chatbot on line, gracias a nuestro software de IA, este Bot o agente virtual, automatiza las interacciones y brinda respuestas sugeridas y potencias con nuestra IA a los usuarios finales en función de nuestros productos.

Allí puedes hacer:

5. Hacer solicitudes.
6. Reportar incidentes.
7. Conexión directa con la base de conocimiento para autogestión.
8. Puede ir personalizado con el avatar de la mesa de gestión.



2. Speed Answer Automation - Annual Suscription - (Product Activation)

La automatización de las tareas rutinarias permite dar respuesta a las solicitudes con bot automatizados, acelerando el cierre de las solicitudes de manera rápida, promoviendo la autogestión y disminuyendo costos en TI.

Solución del Servicio # [15616] CD #17



HelpPeople



¡Hola,

Su solicitud referente a prueba de encuesta:

Asunto de la solicitud: **Ceacion SOMOS**

Registrada bajo el número **15616**, ha sido solucionada.

Solución:

Hola

Listo se te acaba de crear un usuario en SOMOS, con las siguientes credenciales:

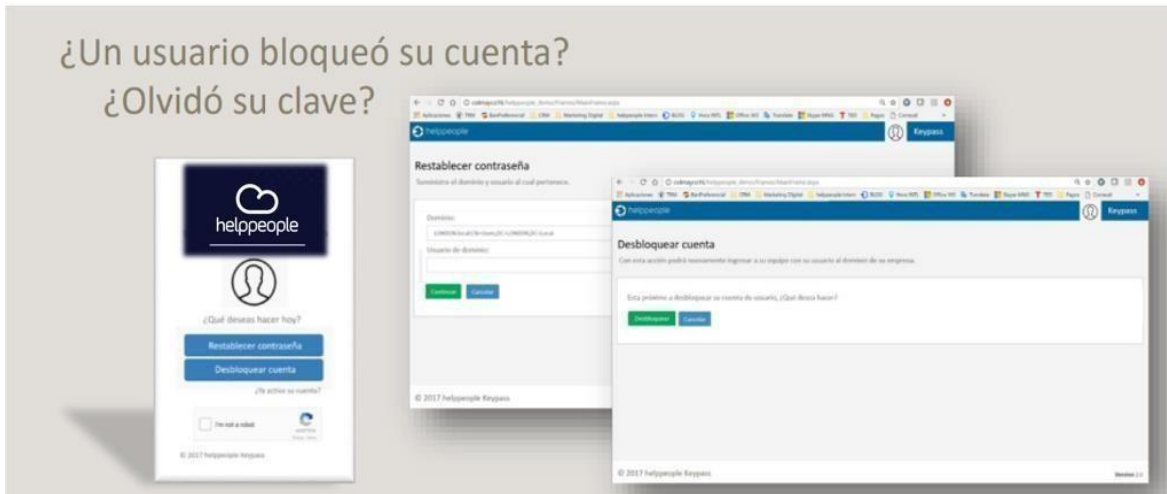
Disminuya:

1. Atención de llamadas.
2. Intervención de agentes técnicos.

Aumente

1. Respuestas sin intervención de agentes técnicos.
2. Asistencia virtual 24 horas disponible.
3. Centralizar esfuerzo de los equipos en las tareas de valor.

3. Auto Key Recover - Annual Subscription (Product Activation)



Una solución para autogestionar las tareas rutinarias de tu Directorio Activo, allí tus usuarios podrán realizar tareas de autogestión en:

Restablecimiento de contraseña. Desbloqueo de cuentas.

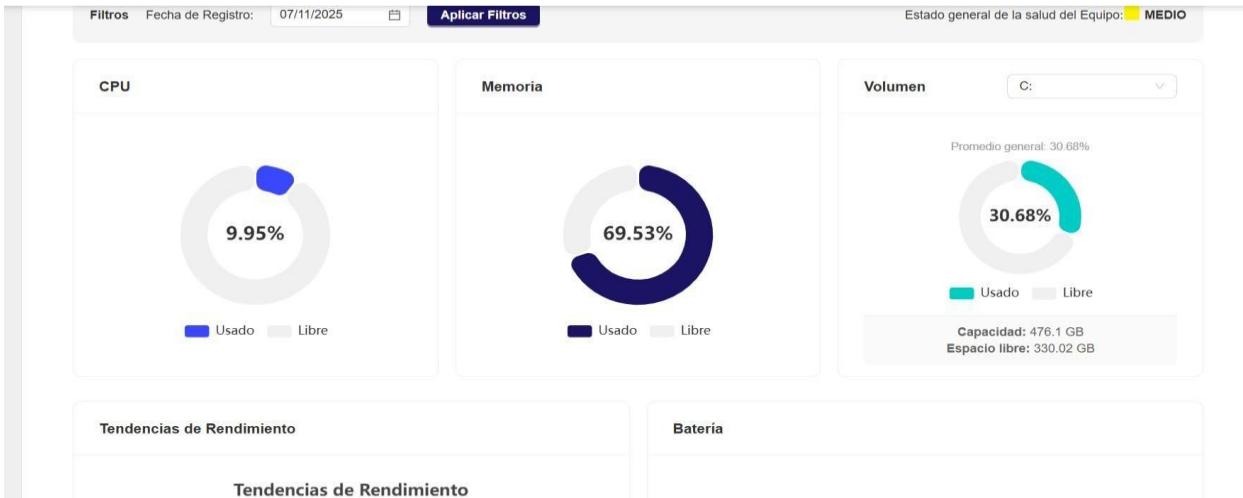
Características principales

Los usuarios pueden restablecer sus contraseñas del Directorio Activo Verificación de identidad a través de preguntas y respuestas secretas. Cree y actualice la información personal de los usuarios sin acceder a consolas. Auditoria y reportes.

Beneficios

1. Disminución de las llamadas a soporte técnico: al empoderar sus usuarios logrará disminuir hasta un 30% las llamadas que en promedio atenderlas por Soporte Técnico.
2. Menos usuarios insatisfechos: desbloquear una cuenta o restablecer una contraseña es autonomía total del usuario.
3. Personalice y acceda desde su Móvil o la Web: acceda con una interfaz personalizable, desde su dispositivo móvil o la web sin ataduras a su computador personal.

CareMonitor: monitorea en tiempo real el estado y rendimiento de los equipos Pc para garantizar su óptimo funcionamiento. (Salud)



Funcionalidades:

- Supervisión en tiempo real de CPU, memoria, disco y batería.
- ver el historial de desempeño y reportes personalizados.
- panel centralizado para la gestión de todos los equipos.

Beneficios:

- Reducción del tiempo promedio de detección de incidentes.
- Mayor disponibilidad operativa de los equipos.
- Datos históricos para analizar tendencias de rendimiento.
- Facilita el mantenimiento preventivo.
- Detección automática de anomalías o sobrecargas.
- Visualidad centralizada de la salud de todos los activos.

RunWay: ejecuta y automatiza tareas técnicas con precisión, sin interrumpir la operación del usuario. (PowerShell)

The screenshot displays the RunWay application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'helppeople' logo and user information for Valeria Gonzalez. The main area is split into two sections: a map of Colombia on the left and a search/filter panel on the right. The map shows several red location pins over major cities like Bogotá, Cali, and Medellín. The search panel includes fields for 'Serial', 'Ubicación', 'Departamento', 'Tipo de CI', and 'Empresa', along with a 'Filtrar' button. Below the map is a table listing device details.

Serial	Nombre	Asignado A	Latitud	Longitud	Dirección	País	Tipo CI	Empresa	Ubicación	Dep. Administrativo	Fecha Creación
2MWYS34	DESKTOP-030	Jeisson Sigfredo Gutiérrez	3.4752726282	-76.5146985210	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	Branch of Inversoft	Sede Branch	Gerencia General	07/11/2025
3MWBX34	MOB159HPS	Marie Pedrosa Corredor	3.4752598095	-76.5146902969	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Operaciones	10/10/2025
3V33844	DESKTOP-031	Sofia Rivera	3.475255572	-76.5146970279	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Gerencia General	07/11/2025
5CD224CCX4	DESKTOP-JQHGL3	Jesus Andres Ceron	3.4752273172	-76.5145930477	Ci. 44 Nte. #2AN-26, La Merced, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	CTE helppeople	Gerencia General	07/11/2025
5CD224CDR9	DESKTOP-J525TRA	Kataryne Monzon	4.978509	-74.053384	Cra. 18 #94-17, Chapinero, Bogotá, Cundinamarca, Colombia	Colombia	Laptop	Branch of Inversoft	Sede Branch	Gerencia General	05/11/2025
5CD224CDLH	User-PC	Kevin Andres Rodallega Moreno	3.475213815	-76.5145950341	Ci. 44 Nte. #2AN-26, La Merced, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	Branch of Inversoft	Sede Branch	CSH	07/11/2025
5CD343190Q	DESKTOP-8MUPVJ	Sandra Ximena Parafán Ramirez	3.475259274	-76.5146020573	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Gerencia General	07/11/2025
5CD346169K	MOB159HPS	Juan Camilo Navarro	3.4752552495	-76.5146020371	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Gerencia General	09/11/2025
5CD34616K5	DESKTOP-RLGUA1C	Marcelia Martinsz	3.4752110171	-76.5146888817	Ci. 44 Nte. #2AN-26, La Merced, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Gerencia General	04/11/2025
5CD34633LP	DESKTOP-LILS1CK	Alejandro Rodriguez	3.4752427373	-76.5146109305	Calle 44N #2AN - 37 Vipasa, Prados Norte, Cali, Valle del Cauca, Colombia	Colombia	Laptop	helppeople	Sede Principal	Gerencia General	07/11/2025

componentes del modulo

1. Repositorio de comandos

Creación, consulta y edición de scripts.
Subida directa de archivos.

2. Gestión de grupos de CIs

Clasificación de activos por grupo.
Ejecución masiva por categorías.

3. Programación de comandos

Tareas programadas y recurrentes. (por grupos de usuario y por rango de IPs)
Reintentos automáticos y control de ejecución.

4. Reporte de comandos personalizados

Visualiza resultados y logs de ejecución.



Configuración Empresa
Permite obtener tu información en un excel para integrar con lo que tu desees



Configuración helppeople
Permite configurar los parametros del sistema, incluyendo CI, Selfservice y LDAP



Configuración Usuario
Permite administrar los valores por defecto al momento de crear un usuario



Grupos de CIs
Creación, consulta y modificación de grupos de CIs



Programación de Comandos
Permite programar la ejecución de scripts



Repositorio de comandos
Repositorio de comandos powershell, se permite: crear, modificar y descargar scripts



Tipos de Activos
Permite guardar, actualizar tipos de equipos

Serial	Nombre secuencia	Grupos CI	Rango de IPs	Ejecución	Fecha de Ejecución	Acciones
3V33B44	Secuencias con IPS	---	---	Exito	6/10/2025 8:43:00 AM	[i] [d]
3V33B44	Validacion de secuencias con IPS Cronogramas de validar	---	Test Agent 2_8	Exito	6/10/2025 9:26:41 AM	[i] [d]
3V33B44	Secuencias con IPS	---	---	Exito	6/10/2025 9:29:41 AM	[i] [d]
5CD224CDUH	Creación de TXT	Prueba	---	Sin salida	6/10/2025 7:46:06 AM	[i] [d]
NXVY4AL0042420780E7800	Validacion de secuencias con IPS Cronogramas de validar	---	Test Agent 2_8	Exito	5/10/2025 4:08:04 PM	[i] [d]
NXVY4AL0042420780E7800	Validacion de secuencias con IPS Cronogramas de validar	---	Test Agent 2_8	Exito	4/10/2025 3:31:06 PM	[i] [d]
NXVY4AL0042420780E7800	Validacion de secuencias con IPS Cronogramas de validar	---	Test Agent 2_8	Exito	3/10/2025 3:31:06 PM	[i] [d]
3V33B44	Validacion de secuencias con IPS Cronogramas de validar	---	Test Agent 2_8	Exito	3/10/2025 12:23:00 PM	[i] [d]
5CD224CDUH	Creación de TXT	Prueba	---	Sin salida	3/10/2025 11:51:00 AM	[i] [d]
3V33B44	Secuencias con IPS	---	---	Exito	3/10/2025 8:43:00 AM	[i] [d]

10 de 1430 registros < 1 2 3 4 5 ... 143 > 10 / page

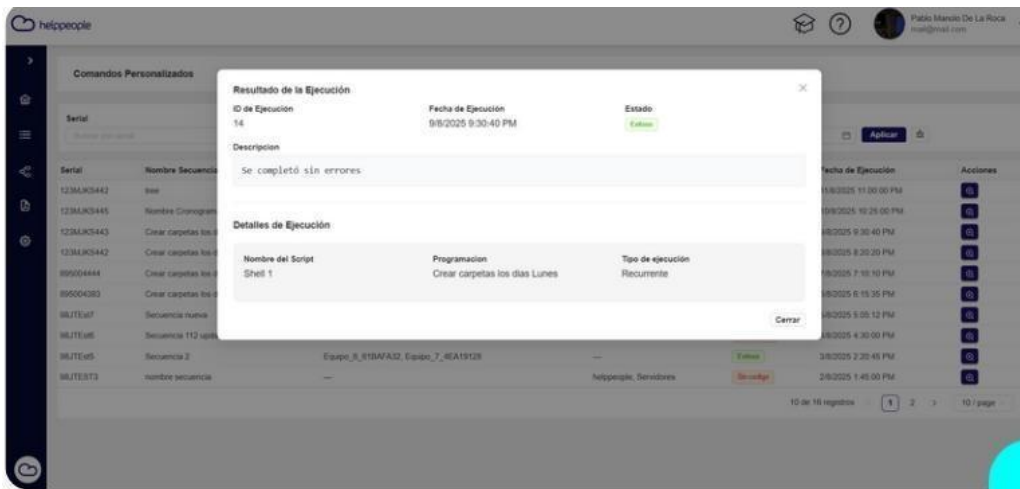
Funcionalidades:

- Permite ejecutar scripts remotos de forma programada y dinámica.
- Los resultados se muestran en tiempo real, con fácil seguimiento y visualización.
- Integra la administración de comandos, grupos de CIs y programación centralizada.
- Reduce tareas manuales y centralizada las automatizaciones técnicas.

Beneficios:

- Ahorra tiempo y reduce errores humanos.
- Mejora la eficiencia operativa.
- Mantiene la continuidad del servicio sin afectar al usuario.

Reportes RunWay



FindTrack: localiza, identifica y realiza seguimiento inteligente de activos en tiempo real. (Geolocalización) ubicación real, tiempo real, control total.

Captura precisa:

Registrar coordenadas GPS
Latitud y longitud de cada activo
en tiempo real

Datos completos:

Guardar dirección y ciudad.

Trazabilidad:

Registrar coordenadas GPS
Latitud y longitud de cada activo en tiempo real
Historial de movimientos de cada cambio de ubicación con fecha y hora

Visualización

Mapa interactivo
Vista panorámica de todos los equipos en vivo

¿Como funciona?

1

Todos los equipos tecnologicos están conectados por internet para ser escaneados.



3

Los equipos se visualizan en el mapa, y se puede configurar por tipo de localización, por precisión de posición, umbral de movimiento.

2

Nuestro programa se conecta con Google Maps para obtener informacion de la ubicacion de los equipos escaneados

ACTIVIDADES INCLUIDAS

1. Actualización de la herramienta de gestión Helpepeople Service Management ITSM a su última versión de mercado
2. Renovación de la herramienta helpepeople Service Management ITSM Cloud en el modelo de computación en la nube (SaaS) para la gestión de la dirección de información y tecnología ICBF por el termino de 12 meses.

6. Responsabilidades de helpepeople

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

- Ser un aliado y apoyo tecnológico para recomendar o dar información sobre nuevas tecnologías y mejores prácticas.
- Informar sobre situaciones que puedan afectar a la empresa cliente, sus activos o sus colaboradores y suministrar el personal idóneo para cumplir con las tareas contratadas.
- Acatar las normas y políticas corporativas de la empresa cliente.
- Acogerse a las normas de seguridad, seguridad industrial, salud ocupacional y de uso de los recursos que establezca la empresa cliente.
- Inducción del personal de soporte técnico, capacitación en el uso de la herramienta de helpepeople Cloud y entrenamiento periódico sobre cada uno de los módulos de la herramienta establecidos en la contratación.
- Realizar parches y actualizaciones de la herramienta sin costo alguno para la empresa cliente.

7. Garantías

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

En general helpepeople Cloud se compromete a cumplir con todo lo ofrecido en la presente propuesta y en todos los acuerdos del contrato u oferta mercantil que se firme.

Además, las partes se comprometen a cumplir con todos los acuerdos que se establezcan durante la ejecución del proyecto, así como con las condiciones y compromisos definidos en el presente documento, actuando con el debido cuidado, diligencia y responsabilidad para garantizar la correcta ejecución y el cumplimiento exitoso de todas las tareas y obligaciones contratadas.

8. Responsabilidades de la Entidad

Para una adecuada ejecución de las actividades, es responsabilidad de la Entidad lo siguiente:

Proporcionar un gerente o coordinador por parte de la Entidad, quien liderará y garantizará la ejecución de las actividades planeadas al interior de la Entidad, dentro de sus interacciones más importantes con helppeople tendrá a cargo reportarle los cambios, notificaciones, estadísticas. Además, esta persona será el encargado de las aprobaciones y autorizaciones para gestionar las solicitudes dadas por helppeople.

- Proporcionar un gestor de activos por parte de la Entidad, quien liderará la gestión de activos informáticos y no informáticos permanentemente, incluyendo el acompañamiento en el despliegue del respectivo agente para el escaneo de aquellos activos informáticos.
- Proporcionar a la mesa de servicio los tiempos y espacios para realizar los soportes, sensibilizaciones y otras actividades relacionadas con el servicio.
- Implementar mecanismos de control que permitan que la totalidad de los cambios que puedan ser realizados por la Entidad y que afecten los módulos contratados, esté en conocimiento de helppeople.
- Cumplir con los pagos en los tiempos establecidos.

9. Oferta Económica.

Responde Management System helpppeople Cloud	Vigencia	Valor	IVA	Valor total
Acceso de uso helpppeople ITSM	12 meses	\$964.344.000	\$0	\$964.344.000
Acceso de uso Whats app API	12 meses	\$93.289.800	\$0	\$93.289.800
Acceso de uso Agent Web	12 meses	\$39.831.600	\$0	\$39.831.600
Acceso de uso Agent Microsoft Teams	12 meses	\$44.024.400	\$0	\$44.024.400
Acceso de uso auto key recovery	12 meses	\$149.054.040	\$0	\$149.054.040
Acceso de uso Speed Answer	12 meses	\$176.936.160	\$0	\$176.936.160
Total		\$1.467.480.000	\$0	\$1.467.800.000
Descuento 9.37%			\$0	\$137.822.876
Gran Total				\$1.329.977.124

10. Condiciones Comerciales:

- Los precios dados en la propuesta comercial serán facturas en pesos colombianos (COP).
- Todos los servicios catalogados Cloud están exentos de IVA. Solo la suscripción de soporte o desarrollos personalizados aplica IVA 19%.
- Forma de pago: 30 días una vez radicada la factura en la entidad

Nombre del Oferente	Branch of inversoft Group Colombia LLC SAS
NIT	900.298.719-0
Representante Legal	Antonio José Jiménez Melo
Cédula	38.460.247
Director Government	Unidad Kateryne Monzón Aguirre
Contacto	310 8424125
Correo	kmaguirre@helppeoplecloud.com
Dirección	Calle 44N No. 2AN 37 Barrio Vipasa – Cali, Valle del Cauca
Teléfono	+315 778 9785