HEINSOHN
HUMAN GLOBAL SOLUTIONS

Oferta de prestación del servicio de bolsa de horas de soporte para

AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS

Ref.: PRO2026 ANT - Propuesta bolsa de horas
Fecha: 2026ENE

CONTENIDO

1 INTRODUCCION 3
2 RESPALDO CORPORATIVO 4
2.1 IDONEIDAD 4
3 OBJETO DE LA OFERTA 5
3.1 SUSTENTO DE NUESTRA OFERTA 5
3.2 NUESTRO ENTENDIMIENTO DEL SERVICIO 5
4 ALCANCE DE LA OFERTA 6
5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 7
5.1 ENTREGABLES DEL SERVICIO 9
5.2 OBLIGACIONES DE LA ANT 9
5.3 INFRAESTRUCTURA APORTADA POR LA ANT 10
6 PRECIO OFERTADO 11
7 CONDICIONES GENERALES 12
7.1 VALIDEZ DE LA PRESENTE OFERTA 12
7.2 PRECIOS 12
7.3 FORMA DE PAGO 12
7.4 LUGAR DE EJECUCIÓN 12

1 INTRODUCCION



LA PRESENTE oferta tiene como objetivo desarrollar los servicios técnicos especializados de Soporte, Asesoria y/o Desarrollo para la Nómina SIGEP Contratada por la ANT.

De acuerdo a las reuniones previas realizadas con la **ENTIDAD** y con el objetivo final, por parte de Heinsohn HGS S.A. (**HHGS**), de ofrecer los servicios necesarios que responda a sus expectativas, **HHGS** se compromete con el éxito y, por tanto, con la calidad que permitan a la **ENTIDAD** aprovechar todas las ventajas operativas y funcionales de nuestras soluciones.

2 RESPALDO CORPORATIVO

Heinsohn HGS es una compañía colombiana filial del grupo Heinsohn Business Technology, cuyo objetivo es promover el desarrollo del talento humano a través de soluciones efectivas, innovadoras y de alta tecnología que apalancan procesos de gestión: Confiables, precisos y transparentes, con miras a contribuir a su liderazgo y competitividad.

Para ello, ha desarrollado varias líneas de negocio especializadas:

- **Human Resources Implementation**
- **Human Resources Technology Consulting**
- **Human Resources Process Consulting**
- **Human Resources Process Operation**
- **Human Resources Outsourcing**



- Se unen Heinsohn Business Tecnology -42 años- y Human Global Solutions S.A. con una experiencia en consultoría de 20 años
- Para crear HEINSOHN HGS S.A., y así capitalizar estas experiencias en una sola empresa.
- Presencia en 8 países con más de 800 empleados.
- 160 de ellos enfocados sólo en TALENTO HUMANO (**HHGS**)
- Sedes en Bogotá, Cali, Medellín, Pereira, Manizales, Santiago de Chile y Buenos Aires.
- Procesos certificados bajo las normas ISO 9001:2000 y valoración CMMI - Nivel 5.
- Más de 2000 licencias corporativas instaladas.

2.1 IDONEIDAD

- **TRAYECTORIA Y PERMANENCIA:** Heinsohn HGS es una Empresa Colombiana especializada en tecnologías para nómina y talento humano.
- **CONOCIMIENTO:** Heinsohn HGS capitaliza el conocimiento adquirido durante más de 40 años desarrollando e Integrando Software para Gestión Administrativa y Financiera.
- **EXPERIENCIA:** Contamos con profesionales especializados en cada área funcional, expertos en Tecnologías de Información y desarrollo de Software a la medida, con el dominio de amplia variedad de herramientas y conocimiento de diversas plataformas. Actualmente nuestra compañía presta servicios de soporte de nómina en importantes entidades de la administración pública nacional como el Ministerio de Salud, Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la Nación, Agencia Nacional de tierras, Agencia de desarrollo rural, Ministerio de Agricultura, ministerio de Trabajo, Ministerio de Justicia, Superintendencia de servicios públicos y Superintendencia de Industria y Comercio, entre otras.
- **TECNOLOGÍA: Heinsohn HGS** cuenta con una sólida infraestructura tecnológica y de comunicaciones, y herramientas de última generación permanentemente actualizadas para el mejor desempeño del recurso humano a su servicio.

3 OBJETO DE LA OFERTA

Prestar los servicios técnicos especializados de Soporte, Mantenimiento, Actualización, Asesoría y/o Desarrollo para el módulo de nómina Sistema de Información SIGEP y los módulos de gestión administrativa para la ANT mediante la modalidad de bolsa de horas, de acuerdo con la propuesta de servicios y el anexo técnico

3.1 SUSTENTO DE NUESTRA OFERTA

La nómina del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP, el cual corresponde a Sistema General de Información Administrativa del Sector Público de que trata la Ley 909 de 2004, considerando que fue implementada en la entidad de conformidad con el contrato 448 de 2016, el cual fue recibido a satisfacción y tenía por objeto la Instalación y Entrenamiento de la nómina del sistema SIGEP, cuya licencia fue adquirida por el estado colombiano, e implementado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP.

Así mismo, Heinsohn como propietario de los derechos del ERP Apoteosys, donó los módulos de activos fijos e inventarios y compras al sistema SIGEP, integrándolos a este último para que funcionen bajo un solo esquema de cargue de información.

Heinsohn HGS es el distribuidor exclusivo de los servicios de implementación del software PeopleNet, base del SIGEP, para el sector gobierno en el territorio colombiano, de conformidad con el certificado del registro mercantil número 00019318 para el contrato de agencia comercial otorgado por Meta4 S.A. radicado en la Cámara de Comercio de Bogotá.

3.2 NUESTRO ENTENDIMIENTO DEL SERVICIO

Con el análisis del momento actual encontramos y apreciamos las necesidades y los principales requisitos que presenta el área de Gestión Humana, así mismo podemos establecer que dentro de nuestra experiencia y conocimiento podemos apalancar y apoyar a la Entidad como un socio estratégico mediante los servicios que se presentan en el siguiente Capítulo.

4 ALCANCE DE LA OFERTA

El alcance de la presente oferta es prestar servicio de horas de soporte sobre el sistema SIGEP para desarrollar las siguientes actividades:

Nómina:

- Acompañamiento funcional para revisión de liquidación de novedades en el sistema
- Actualización del aplicativo de acuerdo con los paquetes enviados por el fabricante.
- Pruebas de funcionamiento de paquetes enviados por el fabricante.
- Revisión de datos que hacen base de los cálculos de la nómina del mes
- Ajuste de datos migrados o procesadas en nóminas anteriores
- Acompañamiento en la generación de reportes o creación de nuevos reportes a solicitud de la entidad
- Acompañamiento en la generación de la nómina mensual
- Apoyar presencialmente a los funcionarios de la Entidad en las fechas críticas en la generación de la nómina, de acuerdo con la solicitud del supervisor del contrato.
- Atención a las incidencias generadas en el sistema y adecuación de las mismas, según el tiempo requerido.

Módulos de gestión Administrativa Activos fijos e inventarios y compras: Por medio de este servicio se ofrecen las nuevas versiones que se liberen del software, se brinda asistencia y asesoría en la utilización de las mismas. Cubre las actividades que se relacionan a continuación.

- Atención telefónica, e-mail para recibir el reporte a problemas, que en diagnóstico de Heinsohn correspondan a errores del sistema.
- Corrección de errores. En la eventualidad de ocurrir un error en el software, Heinsohn dedicará los recursos, para realizar el diagnóstico del problema. Para realizar dicho diagnóstico, es necesario contar con la colaboración de los usuarios, los cuales deben relacionar toda la información relevante que permita de la manera más ágil identificar las causas del problema, de tal manera que pueda ser resuelto en forma definitiva. El reporte de errores se debe realizar a través del formato establecido, con la información completa de acuerdo al tipo de programa. Una vez realizado el diagnóstico, se define el plan de trabajo y horas requeridas para resolverlo.
- Mantenimiento correctivo del sistema
- Modificaciones por cambios o normas y procedimientos legales
- Instalación de las nuevas versiones
- Documento resumen de la funcionalidad adicional que incluye la nueva versión
- Soporte telefónico, e-mail.
- Actividades propias requeridas por el cliente

5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Los aspectos claves del ANS de consultores son:

Tiempo de anticipación para solicitar el servicio: El servicio de horas de asesoría debe ser solicitado mínimo 24 horas antes de la hora en la que se necesita contar con la presencia del consultor

Solicitud del servicio: La persona autorizada por parte del cliente realizará la solicitud del servicio vía correo electrónico en el formato destinado para tal fin suministrado por HHGS.

Vigencia del servicio: Las horas adquiridas en esta bolsa de horas se podrán ejecutar durante la presente vigencia del 2025 o hasta agotar el número de horas.

Aprobación: El consultor a su llegada a la entidad hará firmar la planilla de trabajo con la hora de inicio de la jornada, conjuntamente con el usuario diligenciarán los temas a trabajar y cuando se finalice la jornada nuevamente el consultor hará firmar al usuario la hora de finalización. En caso de requerir acompañamiento a dos o más usuarios cada uno diligenciará una planilla con la hora de inicio y hora fin de cada jornada por usuario por separado. Para todo tipo de servicio se deberá llenar la planilla de horas.

Temas de apoyo: Los temas de apoyo serán los relacionados con la gestión del sistema SIGEP para la entidad.

Número de horas por jornada:

Horas remotas: El número de horas que solicite el cliente dentro de la jornada hábil laboral (8*5).

Horas presenciales: El número mínimo de horas a solicitar en un día es de 4 horas dentro de la jornada hábil laboral (8*5).

Si se requieren remotas o presenciales en jornada no laboral (después de las 6 p.m) estas tendrán que tomarse como 1,25 horas por hora y deben tener aprobación previa de la Gerencia de HGS y de la Supervisión de ANT.

Registro de prestación del servicio: Se debe dejar registro de cada visita realizada en la entidad de acuerdo con el formato suministrado por HGS el cual debe ser firmado por el usuario.

Tipo de prestación del servicio: determina si es presencial o remoto (de acuerdo con la solicitud del cliente). Si el servicio es remoto se enviará vía mail el dimensionamiento del trabajo solicitado en cantidad de horas consultor con lo cual el usuario deberá remitir por esta misma vía su aceptación, lo cual será soporte de la prestación de dicho servicio por las horas dimensionadas.

Horario de servicio: En la solicitud del servicio el usuario determina el horario y días de prestación del servicio en jornada hábil laboral (8 * 5).

Tiempo de respuesta: indica el tiempo estimado para realizar la actividad solicitada, en caso de ser un acompañamiento en la nómina se registrarán las horas presenciales o remotas del consultor.

Forma de pago: El servicio de asesoría técnica y funcional será pagado de forma mensual, con lo cual Heinsohn HGS entregará una factura con las horas ejecutadas en el respectivo mes acompañada de los soportes relacionados.

Garantía: En caso de presentarse un error en la aplicación de los desarrollos o ajustes solicitados con cargo a la bolsa de horas, Heinsohn dará garantía del correcto funcionamiento de estos desarrollos durante los 4 meses siguientes a la fecha de entrega de los desarrollos. En todo caso si lo solicitado se sale del alcance inicialmente requerido se elaborará un control de cambios el cual será dimensionado con las horas necesarias para su desarrollo.

En caso de ser un nuevo requerimiento: Es posible usar la bolsa de horas para desarrollos o creación de reportes no contenidos en el SIGEP ni en las actualizaciones, para esto se diligenciará por parte del cliente el formato de requerimientos y posteriormente el consultor de HGS dimensionará los tiempos, el cliente firmará el formato como expresión de que se encuentra de acuerdo con las horas dimensionadas. Luego se entregará el control de cambios desarrollado para pruebas del cliente proceso en el cual, si se encuentran errores en la funcionalidad desarrollada como producto del control de cambios, estas serán cubiertas por HGS, si en el proceso de prueba, el usuario encuentra que necesita algo adicional se realizará un redimensionamiento del control de cambios y se volverá a realizar el proceso.

Una vez aceptado el desarrollo que da cuenta del control de cambios por parte del cliente, éste deberá aplicar dicho desarrollo en el ambiente de producción de acuerdo con las indicaciones del consultor.

En todo caso el cliente debe conservar un ambiente de pruebas actualizado.

En caso de que la solicitud referente a los módulos de activos fijos e inventarios correspondan a errores de software se aplicarán los siguientes ANS:

Impacto del error	Significado	*Atención	**Respuesta	Tiempo máximo de solución temporal o acción que permita continuar	Tiempo máximo de solución definitiva
Alto	Parálisis total de uno o varios módulos. Se suspende operativa inmediata o en la próxima ejecución. Imposibilidad de uso de una de las funcionalidades base del aplicativo.	inmediata	2 horas hábiles	10 horas hábiles	20 horas hábiles
Medio	El error permite seguir con la operación del día a día, pero se tienen efectos laterales de algún impacto sobre la operación.	inmediata	18 horas hábiles	48 horas hábiles	70 horas hábiles
Bajo	El problema no detiene la operación ni tiene efectos importantes en ella. No afecta operativa o resultados	inmediata	18 horas hábiles	120 horas hábiles	300 horas hábiles o nueva versión

5.1 ENTREGABLES DEL SERVICIO

Se elaborarán las siguientes actas:

- Acta de Servicios prestados

5.2 OBLIGACIONES DE LA ANT

Para la correcta ejecución del contrato se requiere de una serie de actividades propias de la entidad, las cuales son fundamentales para cumplir con el objeto del contrato, y sin las cuales no se podrá prestar el servicio. Las actividades que la entidad deberá realizar son:

1. Contar con un coordinador del servicio quien será oficialmente la persona autorizada para solicitar el servicio, llevar el control de las actividades y es quién gestionará los pagos de acuerdo con las horas registradas en los entregables.
2. Realizar copias de seguridad diaria al ambiente producto y garantizar la administración de su infraestructura siguiendo las políticas de seguridad de la información definidas para la entidad
3. Asignar a un usuario para recibir el servicio quien será responsable de la aprobación de la prestación del servicio.
4. Contar con un ambiente de pruebas actualizado tanto en funcionalidad como en datos.
5. El cliente es responsable de los datos, y que estos se encuentren diligenciados completamente al día en el aplicativo en los módulos de activos fijos y compras, con corte a la fecha de inicio del contrato
6. Contar con la debida seguridad en la infraestructura para garantizar la integridad de la información, evitar el acceso no autorizado al aplicativo y bases de datos y contar con personal idóneo para garantizar la seguridad y administración de su infraestructura.

7. Realizar las labores técnicas requeridas para la solución de casos, en cuanto a la base datos e infraestructura, tales como extracción de información por consultas directas a la base de datos, ejecución de scripts, suministro de copias de seguridad.

Asignar a un usuario para recibir el servicio quien será responsable de la firma de las actas de recibo de los entregables del servicio.

Contar con un ambiente de pruebas actualizado tanto en funcionalidad como en datos.

5.3 INFRAESTRUCTURA APORTADA POR LA ANT

La aportación de la ANT implica poner a disposición del proyecto los recursos y los medios que no están explícitamente a cargo de HHGS y que son necesarios para la correcta realización de las diferentes tareas que contempla el servicio ofrecido.

Con tal fin, la ENTIDAD deberá proporcionar:



- Al menos un puesto de desarrollo, adecuado para las herramientas de desarrollo del sistema PeopleNet Modelo Gobierno, para la realización de las operaciones que puedan ser requeridas (envío de trazas o logs de procesos, reproducción de incidencias, etc.).
- Medios de lectura de soporte de memoria o información.
- Toda la información técnica, la documentación y los servicios tecnológicos asociados que la ENTIDAD pone a disposición de su propio personal.
- Los códigos de identificación, palabras claves de acceso, etc., necesarios para que el personal de HHGS pueda conectarse al servidor y, también, poder circular por la ENTIDAD.
- Un lugar apropiado de trabajo con suficiente espacio, adecuación y confort adecuado para albergar al personal solicitado.
- Los recursos de máquina necesarios: espacio en disco, impresión de los resultados, etc.
- El soporte del Departamento de Sistemas y/o empresas suministradoras del Software de base para resolver todo problema imputable a la infraestructura de la ANT.

6 PRECIO OFERTADO

El precio ofertado para el servicio mencionado contempla una bolsa de horas que serán utilizadas por la entidad para desarrollo de las actividades en la vigencia del 2026.

Valor hora Servicio prestado	Descripción del servicio	Horas de Servicio	Valor total Horas
$ 270.300	Nómina Sigep	369,00	$ 99.740.700,00
	Módulos Administrativos	400,00	$ 108.120.000,00
Valor Total		**769,00**	**$ 207.860.700,00**

El precio incluye el IVA y está contemplado para las solicitudes realizadas en el 2026.

7 CONDICIONES GENERALES

Cualquier variación de las condiciones que se detallan en este documento requiere la confirmación escrita de Heinsohn HGS.

7.1 VALIDEZ DE LA PRESENTE OFERTA

La presente oferta tiene una validez de 60 días. Las tarifas utilizadas son las vigentes a la fecha, cualquier tarifa fuera de la fecha de validez de la propuesta deberá ser revisada y actualizada.

7.2 PRECIOS

Los importes que se mencionan anteriormente están de acuerdo con las condiciones y con el alcance expresado en esta propuesta. No ha sido valorado, ni es responsabilidad de HHGS, el costo del personal que por parte de la ANT deberá ser asignado al proyecto para la realización de las tareas encomendadas al contratante.

La ANT será responsable de los equipos, hardware, software, comunicaciones y la infraestructura técnica y física necesaria para la instalación para la prestación de los servicios.

Todos los precios están expresados en pesos colombianos moneda corriente.

7.3 FORMA DE PAGO

HGS facturará a la entidad el valor equivalente a las horas efectivamente prestadas cada mes de acuerdo con los soportes de horas firmados por el usuario.

7.4 LUGAR DE EJECUCIÓN

Los trabajos correspondientes a la presente propuesta se realizarán en las oficinas de la ANT, en la ciudad de Bogotá o en las oficinas de HGS según se requiera. Pueden realizarse a través de conexión remota si es acordado conjuntamente, esto teniendo en cuenta la experticia del personal de HHGS, que tiene como planta la ciudad de Bogotá y los requisitos del cliente.