1. Introducción

Mediante el presente documento, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico da cumplimiento al deber de realizar un análisis, durante la etapa de planeación del contrato para conocer el sector relativo al objeto del proceso de contratación, desde una perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica y de análisis del riesgo conforme a lo establecido en el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo 1082 de 2015, en su artículo 2.2.1.1.1.6.1.

Que el decreto antes citado también establece la obligación que tiene la entidad estatal de evaluar el riesgo que el proceso de contratación representa para el cumplimiento de sus metas y objetivos, de acuerdo con los manuales y guías que para el efecto expida la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

A su vez, el MANUAL DE CONTRATACIÓN, SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA[1] de la Corporación establece que a la solicitud de contratación se deberá adjuntar la siguiente documentación en medio físico y magnético:

a) Verificar que la necesidad de adquirir el bien, obra o servicio se encuentre incluido en el Plan de Acción de la respectiva vigencia.
b) Verificar que la necesidad de adquirir el bien, obra o servicio se encuentre incluido en el Plan Anual de Adquisiciones PAA publicado en la página web y en el SECOP II.
c) Elaborar y firmar los siguientes documentos: i) Análisis del Sector económico y Estudio de Mercado; ii) Estudios y documentos previos; iii) Análisis de riesgos; iv) Proyecto de pliego de condiciones con sus anexos y demás documentos requeridos, de conformidad con la modalidad de selección de que se trate.

Así mismo expresa el MANUAL DE CONTRATACIÓN, SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA[2] de la Corporación lo siguiente: *"Análisis del sector económico y de los oferentes. Este documento será elaborado y suscrito por el funcionario designado por la Subdirección Financiera de la Entidad. Una vez proyectado el análisis del sector deberá ser enviado a la Oficina Asesora Jurídica, junto con los demás documentos previos, por parte de la dependencia donde surge la necesidad. Surtida la revisión por parte de la Oficina Asesora Jurídica, se dará continuidad a las demás etapas del respectivo proceso de contratación."*

En este orden de ideas, la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente expidió la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector – GEES de 2025 que busca:

[1] MANUAL DE CONTRATACIÓN, SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA (2024) Corporación Autónoma Regional del Atlántico. Consulta en línea. Disponible en: https://www.crautonoma.gov.co/intranet/documentos/procesos/2335-20241126121752454853 00.pdf

[2] MANUAL DE CONTRATACIÓN, SUPERVISIÓN E INTERVENTORÍA (2024) Corporación Autónoma Regional del Atlántico. Consulta en línea. Disponible en: https://www.crautonoma.gov.co/intranet/documentos/procesos/2335-20241126121752454853 00.pdf

"ayudar a la Entidad Estatal a cumplir este mandato al ofrecer herramientas para entender el mercado del bien, obra o servicio que la Entidad Estatal pretende adquirir para diseñar el Proceso de Contratación con la información necesaria para alcanzar los objetivos de eficacia, eficiencia, economía, promoción de la competencia y manejo del Riesgo. Este documento contiene algunas recomendaciones generales de Colombia Compra Eficiente, y no debe ser utilizado de manera mecánica. La profundidad del estudio del sector depende de la complejidad del Proceso de Contratación."

El objeto del presente proceso de contratación está codificado en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC), como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 1
Clasificación de Bienes y Servicios de las Naciones Unidas UNSPSC

Grupo	Segmento	Familia	Clase
F	(81000000) Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	(81110000) Servicios informáticos	(81112200) Mantenimiento y soporte de software

Fuente: https://www.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios

2. Elementos del contrato desde el punto de vista de la eficiencia, eficacia y economía

2.1. Objeto

SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO, A DISTANCIA, DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN HUMANA Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA EN EL SISTEMA HUMANO 2026 - PARA LA VIGENCIA 2026.

2.2. Obligaciones de las partes

2.2.1. Obligaciones generales del contratista

1. Proteger la documentación institucional, velar por su organización, conservación, uso y manejo; garantizando el derecho de acceso a la información pública, salvo excepciones de ley. Salvaguardar el patrimonio documental de la entidad, contribuyendo a la eficiencia y gestión administrativa para el servicio a la comunidad.
2. Cumplir las obligaciones del Decreto 1072/2015, Resolución 0312/2019, normas para tareas de alto riesgo y toda disposición en Seguridad y Salud en el Trabajo, expedida por el gobierno nacional, incluidas aquellas que adicionen o modifiquen las presentes.
3. Cumplir con cada uno de los lineamientos del sistema de gestión integral de la entidad, el cual incluye requisitos en cuanto a la calidad en la gestión, el impacto ambiental de las

actividades desarrolladas, la salvaguarda y bienestar de nuestro talento humano, así como las demás normas adoptadas.
4. Cumplir con las obligaciones del sistema de seguridad social integral en salud, pensiones, riesgos laborales y parafiscales.
5. Leer, observar y darle cumplimiento en todas sus partes a la Guía de Compras Públicas Socialmente Responsable – G – CPSS-02, emitida por Colombia Compra Eficiente.
6. Mantener actualizados todos sus documentos, especialmente el RUT. En caso de algún cambio en su situación tributaria deberá presentar un nuevo RUT a la corporación.
7. Indicar al momento de presentar la propuesta si es o no responsable del IVA.
8. Presentar al supervisor del contrato un informe sobre las actividades realizadas durante la ejecución del contrato.
9. Contar con las herramientas necesarias para la prestación de su servicio.
10. Guardar total reserva sobre la información que conozca con ocasión de la ejecución del contrato, salvo requerimiento de autoridad competente.
11. Cumplir a cabalidad con las políticas y procedimientos de seguridad de la información definidos y aprobados.
12. Uso del manual de identidad visual. El contratista se obliga a utilizar de manera correcta la imagen de la Entidad, atendiendo a los lineamientos y directrices que se establecen en el documento “Manual de Identidad Visual”, el cual puede ser consultado en la página web institucional https://www.crautonoma.gov.co/la-c-r-a/manual-de-identidad-. Adicionalmente, en cuanto a diseños de piezas publicitarias, de divulgación y/o difusión masiva que involucren la imagen de la Corporación, éstas deberán ser previamente revisadas y aprobadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, a través del Supervisor del contrato o convenio.
13. Reportar cualquier actividad sospechosa que pueda atentar contra la seguridad de la información o que pueda generar incumplimiento de la política de seguridad de la información.

2.2.2. Obligaciones específicas de los contratistas:

En cumplimiento de su objeto contractual, el contratista deberá desarrollar las siguientes obligaciones:

1. Módulo de nómina de empleados:

Para este módulo, el contratista deberá entregar las versiones liberadas con todos los cambios pertinentes para tener el Software actualizado en normatividad y nuevas funciones con los instrucciones y pasos para la actualización del sistema; la Corporación en su infraestructura, será la encargada de realizar el despliegue de la versión entregada para la actualización y mantenimiento de las versiones instaladas en la Entidad, hasta la última versión disponible durante el tiempo de ejecución del contrato de los módulos de Humano a saber, Humano y Humano en línea de la nómina de empleados: planta y personal, compensaciones y laborales, portal de autogestión para el funcionario. Soporte Lógico brindará soporte para que la Entidad pueda efectuar la liquidación de la nómina de empleados en el sistema Humano, es decir, entrega

de la Versión HUMANO® 2026 y soporte para todas actualizaciones del S.I. HUMANO® que se liberen durante el año 2026, según su propuesta.

- El mantenimiento consistirá en la revisión periódica del aplicativo que influye en el desempeño fiable, la integridad de los datos almacenados y el intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema. El principal objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos de software HUMANO® logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.
- Se debe publicar y enviar boletines e instructivos de las nuevas funcionalidades de las actualizaciones del sistema realizando transferencia de conocimiento a los usuarios de la C.R.A.
- Se deben impartir las capacitaciones virtuales ante cambios significativos en el software sin costos adicionales para la entidad.
- Soporte Lógico, dentro de las actividades de manteniendo debe verificar el buen funcionamiento de la aplicación y prevención de situaciones que pueda generar fallas futuras.
- Entregar las actualizaciones que se generen del sistema durante el tiempo de ejecución del contrato de manteniendo, actualización y soporte del sistema de información Humano, para la nueva versión 2026 Incluye la SAM (Soporte, actualizaciones de ley y mantenimiento hasta el 31 de diciembre de 2026.
- Garantizar la integración de sus módulos.
- Realizar las actualizaciones de Ley que dan cumplimiento a la gestión de la nómina de empleados referente a la normatividad vigente para entidades del sector oficial, durante la ejecución del contrato, teniendo en cuenta lo siguiente:

"(…) Las Actualizaciones de ley, serán las mejoras, modificaciones, y nuevas versiones liberadas y todo lo que implique adiciones a los módulos existentes durante la ejecución del contrato las actividades de soporte y actualización que se generen se realizarán a distancia, vía Internet, por medio magnético o cualquier otro medio valido. Cuando se generen actualizaciones del software o nuevas versiones que se liberan se entregaran en medio magnético e incluyen documentación de los cambios generados y descripción de su utilización (…)".

- Realizar el mantenimiento, actualización y soporte técnico que se requiera a la interfaz de la integración con el software PCT-ENTERPRISE – HUMANO; a lo que corresponda del lado de la Base de Datos de la aplicación de Soporte Lógico.
- Realizar capacitaciones virtuales para actualizar al personal de la entidad a cargo del Sistema Humano, toda vez que se generen y sean liberadas nuevas funcionalidades del sistema.
- Realizar tres (3) visitas presenciales de soporte técnico, cada una con una duración de 6 horas, a la ciudad de Barranquilla en la sede de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico – C.R.A., previa planificación de las visitas entre las partes con un mínimo de anticipación de quince (15) días.

2. Para la aplicación en general se debe dar soporte a distancia

El contratista debe implementar, de acuerdo con su oferta de servicios, una metodología mediante la que se brindará soporte técnico para el correcto funcionamiento del aplicativo, durante la

ejecución del contrato, así como los medios a través de los que se van a llevar a cabo dichos procesos. Se entiende por soporte el correcto funcionamiento de los módulos, e incluye la prestación de servicio de soporte técnico, monitoreo y seguimiento al funcionamiento de las aplicaciones contratadas por medio de los casos radicados en la herramienta de Os Ticket.

3. El servicio de soporte debe incluir:

- Plataforma de mesa de ayuda que se podrá utilizar a través de los siguientes medios de comunicación: línea telefónica, correo electrónico y chat.
- Soporte y Asesoría que incluye la Atención soporte y consultas vía telefónica y chat permanente por Skype de (08:00 am a 12:00 meridiano y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes).
- Atención de inquietudes funcionales asociadas al Sistema de Información HUMANO® realizadas por los funcionarios de LA ENTIDAD, apoyando los procesos sobre los que se tengan dudas e incluyendo aclaraciones, mediante el Sistema Gestión de Solicitudes – OsTicket.
- Verificación del buen funcionamiento de la aplicación y prevención de situaciones que pueda generar fallas futuras.
- Realizar la transferencia de conocimiento en la operación de las versiones que sean liberadas durante el término de ejecución del contrato
- El contratista debe tener en cuenta que el horario de atención del proveedor del servicio a la entidad por Skype es el siguiente: lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12:00 P.M. y de 2:00 P.M. a 6:00 P.M.

4. Entregar la licencia de uso de la actualización del software

El contratista debe garantizar en lo correspondiente al software que se instale, el cumplimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor y licenciamiento de software; y entregará el software bajo modalidad de Licencia de Uso por equipo (hasta 30 clientes), con usuarios ilimitados en un servidor, incluidos los aplicativos ofrecidos:

4.1. La actualización de Licencia a Perpetuidad.
4.2. Las licencias ofrecidas a perpetuidad dan derecho a lo siguiente:
   - Certificado de Autenticidad y Garantía.
   - Programas ejecutables y objetos de las aplicaciones adquiridas.
   - Entregar los Manuales de usuario en medios magnéticos o en línea.

5. Garantía, soporte técnico y actualizaciones de los aplicativos

El contratista garantizará la corrección de fallas en la aplicación. Si se comprueba que, durante el período de garantía, el sistema no funciona de acuerdo a los parámetros bajo lo cual se contrató, al montaje o al diseño, bajo condiciones de uso normal previsto, el contratista hará los arreglos necesarios para subsanar las fallas, asumiendo el contratista, los costos de dicha reparación o reemplazo.

Las actualizaciones o nuevas versiones del software, desarrolladas y liberadas durante la vigencia del contrato, serán entregadas a la entidad con la justificación correspondiente.

6. Las demás que resulten necesarias para la debida ejecución del objeto.

2.2.3. Obligaciones de la Corporación:

1. Expedir el certificado de registro presupuestal.
2. Efectuar los pagos estipulados en el contrato.
3. Designar el supervisor para la vigilancia del contrato.
4. Suministrarle al contratista la información requerida para el desarrollo de su objeto contractual.
5. En el evento que, en el desarrollo del objeto contractual, se requiera que EL CONTRATISTA se desplace a un lugar distinto al de la ejecución normal del contrato, La CRA suministrará los tiquetes aéreos a EL CONTRATISTA, el valor de éstos se imputara al presupuesto de funcionamiento, rubro de viáticos y gastos de viaje. El resto de los viáticos distintos a tiquetes aéreos serán asumidos directamente por EL CONTRATISTA.
6. Cumplir y hacer cumplir el contrato en las condiciones pactadas en el mismo.

2.3. Necesidad

De conformidad con las disposiciones contenidas en el artículo 23 de la Ley 99 de 1993 "*Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones*", la Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA es un ente corporativo de carácter público, creado por la ley, integrado por las entidades territoriales que, por sus características, constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidro geográfica, dotado de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargado por la ley de administrar, dentro del área de su jurisdicción, el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del Ministerio del Medio Ambiente.

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico cuenta con su Plan de Acción Institucional para el cuatrienio 2024 – 2027 denominado *"Por un ambiente sin fronteras",* que ha sido construido atendiendo los parámetros establecidos en la Ley 99 de 1993 y en el Decreto 1076 de 2015, articulado con lo preceptuado en los siguientes planes: i) Plan de Gestión Ambiental Regional – PGAR 2024 – 2035, Plan Nacional de Desarrollo - Ley 2294 del 2023; además, con los objetivos y metas de la Agenda Global de Desarrollo -ODS 20230 y demás programas, proyectos, metas e indicadores diseñados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible e indicadores mínimos de gestión de las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible.

La articulación del Plan de Acción Institucional con los distintos instrumentos de planificación para el desarrollo sostenible, ha permitido determinar y priorizar las diferentes problemáticas ambientales que afronta el departamento del Atlántico, los asuntos sin ejecutar y los nuevos retos

que afronta el departamento, en especial, lo asociado con la gestión integral para la adaptación al cambio climático y la gestión del riesgo de desastres, estos últimos temas de gran interés no solo a nivel nacional sino a nivel internacional pues, como lo establece nuestro PAI, la conservación y protección del ambiente no tiene fronteras. Estos temas han sido abordados y desarrollados para ser atendidos en estos cuatro años.

De acuerdo a ello, la misión de la Corporación está encaminada a: Conservar, recuperar y proteger los recursos naturales y el ambiente, en el Departamento del Atlántico, mediante la ejecución de políticas, estrategias u acciones de desarrollo sostenible.

En ese orden de ideas, se plantean los siguientes objetivos específicos: la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, dentro del área de su jurisdicción.

Para dar cumplimiento a su misionalidad, la Corporación requiere, además del recurso humano, las herramientas tecnológicas que le permitan desarrollar procedimientos de manera eficiente y eficaz; es así como la Corporación viene implementando, para el desarrollo de sus procesos de gestión, elaboración y publicación de la nómina, el sistema denominado "*Sistema de Información de gestión humana para la nómina de empleados y soporte para la liquidación de la nómina en el aplicativo Humano*" producido por la firma Soporte Lógico S.A.S, identificada con NIT No.800.187.672-4, de conformidad con CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LÓGICO – SOFTWARE No. 13-52-226 de fecha 14 de marzo de 2016, expedido por la Jefatura de la Oficina de Registro de la Unidad Administrativa Especial de la Dirección Nacional de Derecho de Autor del Ministerio del Interior.

Este sistema cuenta con los módulos de Humano y Humano en línea y se encuentra implementado y en producción, soportando el proceso de gestión humana para la liquidación quincenal de la nómina de empleados de la entidad, en el aplicativo. Humano, se encuentra implementado en la Corporación desde el año 2022, vigencia en la que se adquirió.

Actualmente, la Corporación hace uso del referido software en su versión 2025 y se requiere adquirir sus nuevas actualizaciones, toda vez que se comienza a dificultar el soporte de las gestiones adelantadas con el mismo y su operatividad. La Corporación se encuentra en la obligación de garantizar el buen funcionamiento de los módulos operados en el sistema, a fin que cumplan con los fines para los que fue adquirido y, en este sentido, es responsabilidad de la entidad a través de la Oficina de Sistemas de Información, mantener y actualizar los sistemas de información disponibles, acorde con las normas y leyes disponibles actualmente en el sector público.

Para ello, es decir, para lograr la actualización del sistema, se debe tener en cuenta que la accesibilidad a sus nuevas versiones se deben contratar con la firma que lo produce, es decir, con SOPORTE LÓGICO S.A.S; de acuerdo a estos antecedentes, se envió una invitación a la firma para la presentación de una propuesta de *"SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y*

MANTENIMIENTO, A DISTANCIA, DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN HUMANA Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA EN EL SISTEMA HUMANO 2026, PARA LA VIGENCIA 2026"; en virtud de lo anterior, la firma presentó una propuesta de servicios que, de acuerdo con el análisis de sus elementos, cumple con los requerimientos incluidos en la invitación y que hace parte integral del presente estudio previo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se requiere la contratación del soporte técnico y actualización del Sistema de Información de gestión humana para la nómina de empleados y soporte para la liquidación y pago de nómina – Humano y Humano en Línea ya que, al no tener la versión actualizada, se dificultan las actividades propias de la misionalidad de la institución (Soporte para la entidad) como las que se derivan del proceso de elaboración, publicación y gestión de la nómina de los empleados y procesos conexos.

Así mismo, la Corporación tiene la necesidad de continuar con el apoyo por parte de profesionales, técnicos auxiliares, entre otro personal de apoyo técnico de la firma SOPORTE LÓGICO S.A.S, para cuando así lo requieren las dependencias de la Corporación, con la finalidad de dar continuidad a los procesos que se tienen establecidos y que requieren de cumplimiento de términos y respuestas oportunas, toda vez que el personal de planta no resulta suficiente para el cumplimiento de ello y no tienen la idoneidad para brindar el soporte técnico.

La puesta en marcha de la actualización, mantenimiento y soporte a distancia del sistema de información para la liquidación y pago de nómina – Humano y Humano en Línea, debe permitir cumplir con los siguientes objetivos:

- Actualización del sistema de información a la última versión liberada por el proveedor y las que se obtengan durante la ejecución del contrato.
- Mantenimiento a distancia para el sistema de información Humano y Humano en Línea - versión 2026, para la presente vigencia, el servicio Incluye la SAM (Soporte, actualizaciones de ley y mantenimiento) hasta por el tiempo de hasta el 31 de diciembre de 2026, así mismo, el proveedor debe garantizar el buen funcionamiento de aplicativo por 2 meses adicionales a partir de la finalización del contrato o recibido a satisfacción de las actualizaciones contratas lo cual incluye el mantenimiento correctivo, si hubiere lugar, del software durante el tiempo de garantía sin costo adicional.
- Al aplicativo se le integraran las Actualizaciones de Ley que dan cumplimiento a la gestión financiera de las entidades públicas.
- Hacer las actualizaciones al Software para el desarrollo de las actividades misionales y administrativas de la entidad con el objeto de brindar una atención oportuna en línea y verificar la funcionalidad y cumplimiento de operación del sistema financiero.

Con la ejecución de esta contratación se apoya, principalmente, el cumplimiento de las siguientes acciones estratégicas:

ASPECTOS PROGRAMÁTICOS - PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL (PAI)				
LÍNEA ESTRATÉGICA - PAI		**No. - NOMBRE DEL PROGRAMA**	**OBJETIVO DEL PROGRAMA**	**No. - ACCIÓN ESTRATÉGICA**
No.	**NOMBRE DE LA LÍNEA E.**	**6.2: Tecnologías de la información para el fortalecimiento y desarrollo de la transformación digital de la entidad.**	Gestionar de manera eficiente, óptima y transparente, las herramientas y servicios tecnológicos de la Corporación, para garantizar su disponibilidad, seguridad, actualización, utilización y pertinencia, buscando la satisfacción de los usuarios y procesos institucionales, dando cumplimiento a la política de gobierno digital.	6.2.4.1 Implementar y Mantener los Sistemas de Información para la Gestión.
3.6	**LÍNEA ESTRATÉGICA 6 - FORTALECIMIENTO Y MODERNIZACIÓN DE LA INSTITUCIONALIDAD AMBIENTAL**			

2.4. Forma de satisfacer la necesidad

Se requiere la contratar una persona jurídica para que soporte, actualización y mantenimiento, a distancia, del sistema de información para la gestión humana y liquidación de nómina en el sistema humano 2026 - para la vigencia 2026.

Esta contratación permitirá asegurar la continuidad operativa del sistema, la correcta parametrización conforme a los cambios normativos laborales, fiscales y de seguridad social vigentes, así como la atención oportuna de incidentes, requerimientos funcionales y ajustes técnicos que se presenten en el desarrollo de los procesos de gestión del talento humano y liquidación de nómina.

La vinculación de una persona jurídica especializada garantiza la disponibilidad permanente de soporte técnico calificado, la ejecución de mantenimientos preventivos y correctivos, la optimización del desempeño del sistema, la protección e integridad de la información institucional y el adecuado funcionamiento de los módulos asociados a novedades, prestaciones sociales, aportes parafiscales y reportes administrativos.

Adicionalmente, al tratarse de un servicio prestado de manera remota, se optimizan los recursos institucionales, se reducen costos operativos y se asegura una atención ágil y eficiente, permitiendo a la entidad concentrarse en el cumplimiento de sus funciones misionales, sin afectar la calidad, oportunidad y confiabilidad de los procesos internos de gestión humana.

3. Aspectos técnicos, comerciales y financieros

La Escogencia del contratista se hará de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del decreto 1082 de 2015, que reza: *"ARTÍCULO 2.2.1.2.1.4.8. 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"

Por lo anterior el contrato se suscribirá de manera directa con el contratista que se encuentre en capacidad de ejecutar el objeto del contrato y cuente con la idoneidad y experiencia requerida y relacionada con el área de que se trate.

De igual forma se tiene en cuenta que la entidad estatal ha hecho una revisión de las adquisiciones de la entidad y otras entidades para satisfacer necesidades similares que se planean adquirir a través del presente proceso contractual, por lo cual se relacionan los siguientes procesos:

4. Comportamiento del Gasto Histórico

La Corporación, dentro del estudio económico de sector, evalúa y analiza cómo han sido las estrategias de solución en la entidad y otras entidades públicas a nivel nacional, con objetos o actividades similares al presente proceso de contratación, en este sentido se tomó una muestra de procesos de contratación, que se reflejan en el Portal de Servicio Electrónico de Contratación Pública - SECOP II que se muestran a continuación:

- **Contrataciones previas de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión en la Corporación Autónoma Regional del Atlántico**

Ítem	Modalidad y No. de Proceso	Objeto	Valor
1	Contratación Directa No. CD-2025-032	SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO, A DISTANCIA, DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN HUMANA Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA EN EL SISTEMA HUMANO 2025, PARA LA VIGENCIA 2025	$ 55.750.676

Fuente: SECOP II

- **Contrataciones de objetos similares realizadas por otras Entidades**

Ítem	Entidad Contratante	No. de proceso	Objeto	Valor
1	DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA	Contratación Directa No. 16434	REALIZAR EL MANTENIMIENTO, SOPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MÓDULOS DE NÓMINA SX ADVANCED Y EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE MUESTRAS DEL LABORATORIO DEPARTAMENTAL DE SALUD PÚBLICA.	$ 250.056.280
2	MUNICIPIO DE LA ESTRELLA	Contratación Directa No. 09070052023	A PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACTUALIZACION, SOPORTE, MANTENIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL SOFTWARE FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO SINAP V6 PROPIEDAD DEL MUNICIPIO DE LA ESTRELLA, CONFORMADO POR LOS MÓDULOS DE PRESUPUESTO, TESORERÍA, CUENTAS POR COBRAR, CUENTAS POR PAGAR, CONTABILIDAD, NOMINA, TALENTO HUMANO, ALMACÉN, ACTIVOS FIJOS, CERTIFICADOS, CATASTRO, IMPUESTO PREDIAL, INDUSTRIA Y COMERCIO, ACUERDOS DE PAGO, FONDO DE VIVIENDA Y TRAMITES DE PLANEACIÓN, EDUCACIÓN Y TRANSITO.	$ 449.400.000
3	CAMARA DE REPRESENTANTES	Contratación Directa No. CD_002_2025	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN SISTEMAS DE NÓMINA Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SIGEP, ACTIVOS FIJOS Y COMPRAS Y ALOJAMIENTO ADMINISTRADO DEL SOFTWARE SIGEP NÓMINA Y ACTIVOS FIJOS Y COMPRAS	$ 342.763.824,

Fuente: SECOP II

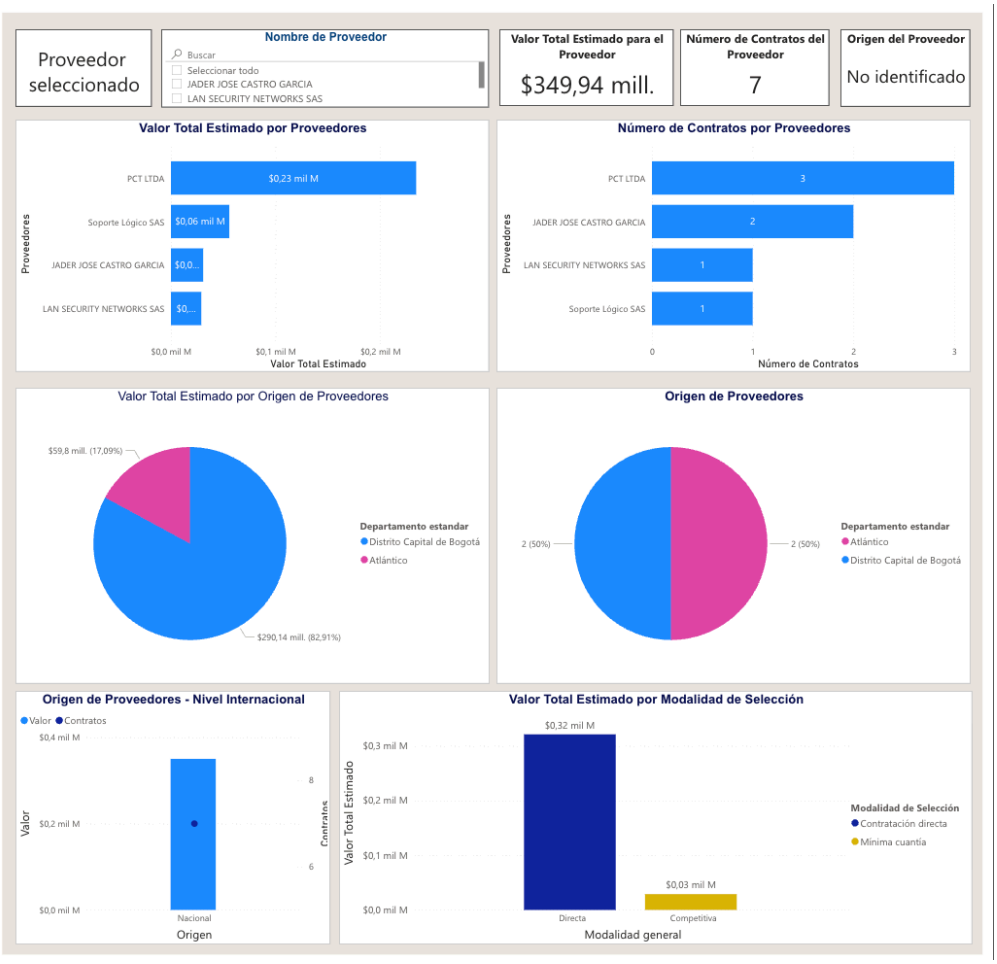
5. Modelo de Abastecimiento Estratégico, según la demanda

De acuerdo con la información reportada en el Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE), herramienta dispuesta por el portal electrónico de Colombia Compra Eficiente – CCE, se evidencia que la Corporación Autónoma Regional del Atlántico, durante el período comprendido entre la vigencia 2020 y 2025, ha celebrado en las plataformas SECOP I y SECOP II un total de siete (7) contratos asociados al código UNSPSC 81112200 - Mantenimiento y soporte de software, por un valor acumulado de TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS M/L ($ 349.944.976,00). Dichos procesos contractuales se han adelantado, en su mayoría, bajo la modalidad de contratación directa, conforme se ilustra en los gráficos que se presentan a continuación.



Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2020			2021			2025			Total	
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor
8111 - Servicios informáticos	3	$85.861.300	24,54%	1	$82.740.700	23,64%	3	$181.342.976	51,82%	7	$349.944.97
811122 - Mantenimiento y soporte de software	3	$85.861.300	24,54%	1	$82.740.700	23,64%	3	$181.342.976	51,82%	7	$349.944.97
Total	3	$85.861.300	24,54%	1	$82.740.700	23,64%	3	$181.342.976	51,82%	7	$349.944.97



Fuente: Modelo de Abastecimiento Estratégico – MAE

6. Valor y forma de pago

El valor del contrato se estima en la suma de **SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS - M/CTE ($66.685.854,oo) - IVA INCLUIDO** y todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato, en caso de que haya lugar a ella.

Para la determinación del valor total, la Corporación tomó como referencia un conjunto de variables técnicas, financieras y operativas que permiten sustentar de manera objetiva y transparente el presupuesto estimado, entre las cuales se destacan:

I. **Valores históricos contratados por la entidad en servicios similares:** A partir del análisis de la demanda y de los antecedentes contractuales, se identificaron los valores previamente pagados, la forma de pago y el alcance técnico de contratos con objetos equivalentes, lo cual

permitió establecer una base comparativa objetiva y alineada con las condiciones reales del mercado

II. **Alcance técnico de la propuesta presentada,** la cual contempla, entre otras, las siguientes actividades:

Actividades de actualización, mantenimiento e integración del sistema

- Actualización y mantenimiento de la versión instalada en la entidad a la última versión disponible de los módulos HUMANO y HUMANO en Línea, incluyendo:
  - Nómina de empleados (planta y personal).
  - Gestión de compensaciones y aspectos laborales.
  - Portal de autogestión para funcionarios.
  - Soporte para la liquidación de nómina en el sistema HUMANO®.
- Revisión periódica del aplicativo para garantizar:
  - Desempeño confiable del sistema.
  - Integridad y seguridad de los datos almacenados.
  - Intercambio correcto de información.
  - Funcionamiento óptimo en términos de velocidad y configuración.
- Garantía de integración operativa entre los diferentes módulos del sistema.
- Implementación de actualizaciones normativas (actualizaciones de ley) relacionadas con la gestión de nómina de empleados del sector oficial durante la ejecución del contrato.
- Mantenimiento, actualización y soporte técnico de la interfaz de integración entre los sistemas PCT-ENTERPRISE y HUMANO, incluyendo los componentes asociados a la base de datos del aplicativo de soporte lógico.

Capacitación y soporte presencial

- Realizar capacitaciones virtuales para actualizar al personal de la entidad a cargo del Sistema Humano, toda vez que se generen y sean liberadas nuevas funcionalidades del sistema.
- Ejecución de tres (3) visitas presenciales de soporte técnico, cada una con una duración de seis (6) horas, en la sede de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico – C.R.A. en la ciudad de Barranquilla, previa programación con una antelación mínima de quince (15) días.

Soporte técnico remoto y mesa de ayuda

- Implementación de una metodología de soporte técnico remoto que garantice el correcto funcionamiento del aplicativo durante toda la ejecución contractual.
- Disponibilidad de plataforma de mesa de ayuda, accesible mediante:
  - Línea telefónica.
  - Correo electrónico.
  - Chat.
- Prestación de servicio de soporte y asesoría técnica, incluyendo atención de consultas vía telefónica y chat permanente por Skype, en el siguiente horario:
  - Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m..
- Atención de inquietudes funcionales asociadas al Sistema HUMANO®, mediante el Sistema de Gestión de Solicitudes – OsTicket, apoyando a los funcionarios de la Entidad en los procesos operativos.

- Verificación continua del correcto funcionamiento de la aplicación y ejecución de acciones preventivas para mitigar posibles fallas futuras.
- Transferencia de conocimiento relacionada con el uso y operación de las versiones del software que sean liberadas durante el periodo contractual.

Licenciamiento del software

- Entrega de la licencia de uso de la actualización del software, bajo la siguiente modalidad:
  - Hasta 30 equipos cliente.
  - Usuarios ilimitados en un servidor.
  - Inclusión de todos los aplicativos ofrecidos.

Garantía, soporte técnico y actualizaciones

- Garantía de corrección oportuna de fallas detectadas en la aplicación durante el periodo contractual.
- Entrega a la Entidad de todas las actualizaciones o nuevas versiones del software desarrolladas y liberadas durante la vigencia del contrato, junto con la respectiva justificación técnica.

III. **Disponibilidad y capacidad operativa del contratista,** asociada a la provisión oportuna de recursos técnicos, logísticos y humanos necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.

IV. **Plazo de ejecución contractual,** el cual fue definido considerando la necesidad de asegurar la continuidad del acompañamiento institucional, el cumplimiento oportuno de las obligaciones contractuales y la adecuada articulación de las actividades con el cronograma de la Corporación.

En consecuencia, el valor estimado de la presente contratación se considera razonable, proporcional y técnicamente justificado, en atención al alcance del objeto contractual, la complejidad de las actividades a desarrollar y los costos asociados a la operación del servicio, garantizando así condiciones de calidad, continuidad y oportunidad en la prestación del servicio.

¿Cuál es el tipo de remuneración recomendada para la prestación de servicios objeto del Proceso de Contratación y el motivo por el cual la Entidad Estatal escoge ese tipo de remuneración desde la economía, la eficiencia y la eficacia del Proceso de Contratación?

Se recomienda establecer una forma de pagos mensuales o parciales, basado en la finalización de actividades específicas. Esta metodología asegura que los recursos se utilicen de manera eficiente y que el contratista cumpla con los plazos y los estándares de calidad establecidos.

7. **Indicación de si la contratación está cobijada por un acuerdo internacional o un tratado de libre comercio vigente para el estado colombiano**

De conformidad con lo estipulado en el Manual para el Manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación No. CCE-EICP-MA-07 V: 02 de la Agencia Nacional de

Contratación Pública de Colombia Compra Eficiente, las entidades estatales deben determinar en las etapas de planeación, si los acuerdos comerciales son aplicables al proceso de contratación; es de anotar que este proceso esta exceptuado de realizar la verificación, teniendo en cuenta que se encuentra dentro de las excepciones por tratarse de una contracción directa.

8. Análisis de riesgo y forma de mitigarlos

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.1.6.3 del Decreto 1082 de 2015, en el presente proceso de selección la entidad ha evaluado el riesgo referente al cumplimiento de sus metas y objetivos, basándose en las reglas contenidas en el Manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación versión 1, expedido por Colombia Compra Eficiente. (Matriz adjunta)

Se firma a los veintisiete (27) días del mes de enero de 2026.



TAYRO PIMIENTA DELUQUEZ
Subdirección Financiera

Proyectó: Shirlis Pacheco

C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	REPÚBLICA DE COLOMBIA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO - C.R.A. ANÁLISIS ECONÓMICO DEL SECTOR Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión	SGI SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL - C.R.A

ANEXOS

De: Vladimir Cruz Rios <vcruz@crautonoma.gov.co>
Enviado: lunes, 26 de enero de 2026 17:45
Para: María Fernanda Tovar C <maria.fernanda.tovar@soportelogico.com.co>; Oswaldo Segura <oswaldo.segura@soportelogico.com.co>; Estermadis Pineda <epineda@crautonoma.gov.co>
Cc: Liliana Martinez <lmartinez@crautonoma.gov.co>; Alba Aguirre - CTel <asistente-ctl@crautonoma.gov.co>
Asunto: INVITACIÓN A SOPORTE LÓGICO SAS A PRESENTAR PROPUESTA – PROCESO CONTRATACIÓN DIRECTA PARA ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DEL SISTEMA HUMANO

PRECAUCION: Este correo proviene de fuera de **SOPORTE LOGICO**. Si reconoces al remitente, no hay problema. Si no, evita abrir archivos o hacer clic en enlaces sin verificar su seguridad

Barranquilla DEIP, 26 de enero de 2026.

Señores
SOPORTE LÓGICO S.A.S.
Atte.: MARIA FERNANDA TOVAR C.
OSWALDO SEGURA DELGADO
Gerente de Cuenta.
Bogotá D.C.

Asunto: Invitación a presentar propuesta – proceso de Contratación Directa: Prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión.

Cordial saludo.

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico – CRA, en cumplimiento de las disposiciones legales contenidas en la Ley 99 de 1993 *"Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones"*, requiere adelantar los trámites administrativos pertinentes para contratar la **SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO, A DISTANCIA, DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN HUMANA Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA EN EL SISTEMA HUMANO 2026, PARA LA VIGENCIA 2026.**

En atención a lo anterior, se hace invitación a la empresa **SOPORTE LÓGICO S.A.S.**, con el objeto de presentar una propuesta de prestación de soporte, actualización y mantenimiento, a distancia, del sistema de información para la gestión humana y liquidación de nómina en el SISTEMA HUMANO 2026, para la vigencia 2026, en aras de dar inicio a los trámites administrativos que permitan obtener la asesoría y apoyo técnicos y especializados requeridos, en consecuencia, nos permitimos remitir esta invitación para la presentación de una propuesta que atienda los siguientes elementos:

ANTECEDENTES:

La Corporación Autónoma Regional del Atlántico cuenta con su Plan de Acción Institucional para el cuatrienio 2024 – 2027 denominado "Por un ambiente sin fronteras", que ha sido construido atendiendo los parámetros establecidos en la Ley 99 de 1993 y en el Decreto 1076 de 2015, articulado con lo preceptuado en los siguientes planes: i) Plan de Gestión Ambiental Regional – PGAR 2024 – 2035, Plan Nacional de Desarrollo - Ley 2294 del 2023; además, con los objetivos y metas de la Agenda Global de Desarrollo -ODS 20230 y demás programas, proyectos, metas e indicadores diseñados por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible e indicadores mínimos de gestión de las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible.

Para dar cumplimiento a su misionalidad, la Corporación requiere, además del recurso humano, las herramientas tecnológicas que le permitan desarrollar procedimientos de manera eficiente y eficaz; es así como la Corporación viene implementando, para el desarrollo de sus procesos de gestión, elaboración y publicación de la nómina, el sistema denominado "Sistema de Información de gestión humana para la nómina de empleados y soporte para la liquidación de la nómina en el aplicativo Humano" producido por la firma Soporte Lógico S.A.S, identificada con NIT No.800.187.672-4, de conformidad con CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LÓGICO – SOFTWARE No. 13-52-226 de fecha 14 de marzo de 2016, expedido por la Jefatura de la Oficina de Registro de la Unidad Administrativa Especial de la Dirección Nacional de Derecho de Autor del Ministerio del Interior.

Este sistema cuenta con los módulos de Humano y Humano en línea y se encuentra implementado y en producción, soportando el proceso de gestión humana para la liquidación quincenal de la nómina de empleados de la entidad, en el aplicativo. Humano, se encuentra implementado en la Corporación desde el año 2022, vigencia en la que se adquirió.

Actualmente, la Corporación hace uso del referido software en su versión 2025 y se requiere adquirir sus nuevas actualizaciones, toda vez que se comienza a dificultar el soporte de las gestiones adelantadas con el mismo y su operatividad. La Corporación se encuentra en la obligación de garantizar el buen funcionamiento de los módulos operados en el sistema, a fin que cumplan con los fines para los que fue adquirido y, en este sentido, es responsabilidad de la entidad a través de la Oficina de Sistemas de Información, mantener y actualizar los sistemas de información disponibles, acorde con las normas y leyes disponibles actualmente en el sector público.

Actualmente, la Corporación hace uso del referido software en su versión 2025 y se requiere adquirir sus nuevas actualizaciones, toda vez que se comienza a dificultar el soporte de las gestiones adelantadas con el mismo, su operatividad. La Corporación se encuentra en la obligación de garantizar el buen funcionamiento de los módulos operados en el sistema, a fin de que cumplan con los fines para los que fue adquirido y, en este sentido, es responsabilidad de la entidad a través de la Oficina Asesora de Ciencia, tecnología e Innovación, mantener y actualizar los sistemas de información disponibles y de velar porque estos funcionen acordes con las normas y leyes disponibles actualmente en el sector público.

Para lograr la actualización del sistema, se debe tener en cuenta que para la acceisibilidad a sus nuevas versiones se deben contratar con la firma que lo produce, de acuerdo a todo lo expuesto, es decir, al cumplimiento de las obligaciones legalmente asignadas a la Corporación, se hace necesario adelantar una serie de actividades tendientes a contratar el **SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO, A DISTANCIA, DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN HUMANA Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA EN EL SISTEMA HUMANO 2026, PARA LA VIGENCIA 2026.**

OBJETO: SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO, A DISTANCIA, DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN HUMANA Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA EN EL SISTEMA HUMANO 2026, PARA LA VIGENCIA 2026.

ALCANCE DEL OBJETO:

En cumplimiento del objeto contractual, el contratista deberá desarrollar las siguientes obligaciones:

1. **MÓDULO DE NÓMINA DE EMPLEADOS:**

Para este módulo, el contratista deberá realizar la actualización y mantenimiento de la versión instalada en la entidad a la última versión disponible de sus módulos a saber, Humano y Humano en línea de la nómina de empleados: planta y personal, compensaciones y laborales, portal de autogestión para el funcionario, y soporte para la liquidación de nómina en el sistema Humano, es decir, entrega de la Versión HUMANO® 2026 y todas actualizaciones del S.I. HUMANO® que se liberen durante el año 2026, según cotización adjunta.

- El mantenimiento consistirá en la revisión periódica del aplicativo que influye en el desempeño fiable, la integridad de los datos almacenados y el intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema. El principal objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos de software HUMANO® logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.

- Se debe publicar y enviar boletines e instructivos de las nuevas funcionalidades de las actualizaciones del sistema realizando transferencia de conocimiento a los usuarios de la C.R.A.
- Se deben impartir las capacitaciones virtuales ante cambios significativos en el software sin costos adicionales para la entidad.
- Soporte Lógico, dentro de las actividades de manteniendo debe verificar el buen funcionamiento de la aplicación y prevención de situaciones que pueda generar fallas futuras.
- Entregar las actualizaciones que se generen del sistema durante el tiempo de ejecución del contrato de manteniendo, actualización y soporte del sistema de información Humano, para la nueva versión 2026 Incluye la SAM (Soporte, actualizaciones de ley y mantenimiento hasta el 31 de diciembre de 2026.
- Garantizar la integración de sus módulos.
- Realizar las actualizaciones de Ley que dan cumplimiento a la gestión de la nómina de empleados referente a la normatividad vigente para entidades del sector oficial, durante la ejecución del contrato, teniendo en cuenta lo siguiente:

*"(...) **Las Actualizaciones de ley**, serán las mejoras, modificaciones, y nuevas versiones liberadas y todo lo que implique adiciones a los módulos existentes durante la ejecución del contrato las actividades de soporte y actualización que se generen se realizarán a distancia, vía Internet, por medio magnético o cualquier otro medio valido. Cuando se generen actualizaciones del software o nuevas versiones que se liberan se entregaran en medio magnético e incluyen documentación de los cambios generados y descripción de su utilización (...)".*

- Realizar el mantenimiento, actualización y soporte técnico que se requiera a la interfaz de la integración con el software PCT-ENTERPRISE – HUMANO; a lo que corresponda del lado de la Base de Datos de la aplicación de Soporte Lógico.
  - Realizar capacitación virtual con una duración de tres (3) horas en el manejo del Sistema Humano® para cuatro funcionarios de la Entidad.
  - Realizar tres (3) visitas presenciales de soporte técnico, cada una con una duración de 6 horas, a la ciudad de Barranquilla en la sede de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico – C.R.A., previa planificación de las visitas entre las partes con un mínimo de anticipación de quince (15) días.

2. **PARA LA APLICACIÓN EN GENERAL SE DEBE DAR SOPORTE A DISTANCIA:**

El contratista debe implementar, de acuerdo con su oferta de servicios, una metodología mediante la que se brindará soporte técnico para el correcto funcionamiento del aplicativo, durante la ejecución del contrato, así como los medios a través de los que se van a llevar a cabo dichos procesos. Se entiende por soporte el correcto funcionamiento de los módulos, e incluye la prestación de servicio de soporte técnico, capacitación y el monitoreo y seguimiento al funcionamiento de las aplicaciones contratadas.

3. **EL SERVICIO DE SOPORTE DEBE INCLUIR:**

- Plataforma de mesa de ayuda que se podrá utilizar a través de los siguientes medios de comunicación: línea telefónica, correo electrónico y chat.
- Soporte y Asesoría que incluye la Atención soporte y consultas vía telefónica y chat permanente por Skype de (08:00 am a 12:00 meridiano y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes).
- Atención de inquietudes funcionales asociadas al Sistema de Información HUMANO® realizadas por los funcionarios de LA ENTIDAD, apoyando los procesos sobre los que se tengan dudas e incluyendo aclaraciones, mediante el Sistema Gestión de Solicitudes – OsTicket.
- Verificación del buen funcionamiento de la aplicación y prevención de situaciones que pueda generar fallas futuras.
- Realizar la transferencia de conocimiento en la operación de las versiones que sean liberadas durante el término de ejecución del contrato

- El contratista debe tener en cuenta que el horario de atención del proveedor del servicio a la entidad por Skype es el siguiente: lunes a viernes de 8:00 A.M. a 12:00 P.M. y de 2:00 P.M. a 6:00 P.M.

4. **ENTREGAR LA LICENCIA DE USO DE LA ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE**

El contratista debe garantizar en lo correspondiente al software que se instale, el cumplimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor y licenciamiento de software; y entregará el software bajo modalidad de Licencia de Uso por equipo (hasta 30 clientes), con usuarios ilimitados en un servidor, incluidos los aplicativos ofrecidos:

4.1. La actualización de Licencia a Perpetuidad.
4.2. Las licencias ofrecidas a perpetuidad dan derecho a lo siguiente:
- Certificado de Autenticidad y Garantía.
- Programas ejecutables y objetos de las aplicaciones adquiridas.
- Entregar los Manuales de usuario en medios magnéticos o en línea.

5. **GARANTIA, SOPORTE TECNICO Y ACTUALIZACIONES DE LOS APLICATIVOS**

El contratista garantizará la corrección de fallas en la aplicación. Si se comprueba que, durante el período de garantía, el sistema no funciona de acuerdo a los parámetros bajo lo cual se contrató, al montaje o al diseño, bajo condiciones de uso normal previsto, el contratista hará los arreglos necesarios para subsanar las fallas, asumiendo el contratista, los costos de dicha reparación o reemplazo.
Las actualizaciones o nuevas versiones del software, desarrolladas y liberadas durante la vigencia del contrato, serán entregadas a la entidad con la justificación correspondiente.
Las demás que resulten necesarias para la debida ejecución del objeto.

TÉRMINO DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES: Para la ejecución de las actividades descritas, se ha estimado un término de once (11) meses contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio y sujeto a la legalización del contrato. En todo caso, y en cumplimiento al principio de anualidad, esta contratación no podrá superar el 31 de diciembre de 2026.

Se deberá acreditar idoneidad y experiencia para la ejecución de las actividades a contratarse, mediante el aporte de certificaciones de ejecución de contratos, proyectos terminados, cuyos objetos, alcances u obligaciones derivadas se encuentren relacionados con actividades descritas en la presente invitación.

Así mismo, con su propuesta se deberán aportar los siguientes documentos:

1. Carta de presentación de la propuesta suscrita por el Representante Legal.
2. Copia de cedula de ciudadanía del Representante Legal.
3. Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio con una vigencia no superior a treinta (30) días (Mes Actual). En caso de que el representante legal tenga alguna limitación para contratar, presentar autorización suscrita por el órgano competente.
4. Registro Único Tributario (RUT) de la persona jurídica expedido por la DIAN.
5. Formato Único de Persona Jurídica (Mes Actual).
6. Certificación del cumplimiento de las obligaciones con los Sistemas Generales de Seguridad Social Integral y Parafiscales suscrito por el Representante Legal y/o el Revisor Fiscal, según sea el caso (de los últimos 6 meses).
7. Fotocopia de la Cédula del Revisor Fiscal o Contador
8. Tarjeta profesional del Contador Público y/o el Revisor Fiscal, según sea el caso.
9. Certificado sobre Vigencias de Inscripción y Antecedentes Disciplinarios expedido por la Junta Central de Contadores vigente a la fecha de expedición, Contador Público y/o el Revisor Fiscal, según sea el caso.
10. Certificado de Antecedentes Disciplinarios para la Persona Jurídica expedido por la Procuraduría General de la Nación.
11. Certificado de Antecedentes Disciplinarios del Representante Legal expedido por la Procuraduría General de la Nación.
12. Certificado de no Reportado en el Boletín de Responsables Fiscales para la Persona Jurídica expedido por la Contraloría General de la República.
13. Certificado de no Reportado en el Boletín de Responsables Fiscales el Representante Legal expedido por la Contraloría General de la República.
14. Certificado de inexistencia de Antecedentes Judiciales para el Representante Legal expedido por la Policía Nacional.
15. Consulta Medidas Correctivas Representante Legal.
16. Certificado del Registro de Deudores Alimentarios Morosos.

La propuesta deberá ser remitida al siguiente correo electrónico: plozano@crautonoma.gov.co, lmartinez@crautonoma.gov.co

Adjunto Oficio de Invitación Formal.

Atentamente,

Ing. **Vladimir E. CRUZ RIOS**
Oficina Asesora de Ciencia, Tecnología e Innovación
Corporación Autónoma Regional del Atlántico - C.R.A.
Calle 66 No. 54 - 43
Tel: Conmutador: 018000 931075, Línea gratuita 018000 931075 - Ext. 223 - 119
Cel. **3005368208**
Barranquilla, Atlántico
vcruz@crautonoma.gov.co
vladimircruzrios@gmail.com
www.crautonoma.gov.co



Bogotá D.C., 27 de enero de 2026

PCM-2025-0254

Señores
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL ATLÁNTICO - CRA
Atn.: Ing. VLADIMIR CRUZ
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO
E. S. D.

Referencia: Servicio de Soporte al Sistema de Gestión Humana HUMANO® 2026

Respetados Señores,

En el marco de la Ley de Garantías Electorales y con el fin de asegurar la continuidad de los servicios contratados, Soporte Lógico SAS se permite presentar la propuesta de servicio de Soporte, Actualización y Mantenimiento al Sistema de Información HUMANO® para la siguiente vigencia fiscal.

Quedamos a su entera disposición para aclarar cualquier inquietud que al respecto del presente documento surja.

Cordialmente,

Oswaldo Segura Delgado
Gerente de Cuenta
Soporte Lógico SAS

Propuesta Comercial

SERVICIO DE SOPORTE AL SISTEMA DE INFORMACIÓN HUMANO® 2026

Contenido

1
TÉRMINOS GENERALES 4
ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO 5
MÓDULOS QUE CONTEMPLA EL SERVICIO 5
DURACIÓN DEL SERVICIO 5
ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO 5
SERVICIO DE SOPORTE POR MESA DE AYUDA 5
SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO 5
SERVICIO DE SOPORTE EN SITIO 6
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DE SOLICITUDES – OsTicket 7
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO HUMANO® 10
DEFINICIONES 10
SOLICITUD POR INCIDENTE 11
PRIORIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO POR EJES TEMÁTICOS 12
RESPONSABILIDADES DE SOPORTE LÓGICO 13
RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE 14
LIMITACIONES 15
INVERSIÓN 16
CONDICIONES COMERCIALES 17
DURACIÓN DEL CONTRATO 17
FORMA DE PAGO 17
AJUSTE DE PRECIOS 17
NO COMPETENCIA 17
VIGENCIA DE LA OFERTA 17

TÉRMINOS GENERALES

Confidencialidad

La información contenida en este documento y entregables adicionales son propiedad intelectual de Soporte Lógico SAS., esta propuesta ha sido preparada para uso exclusivo de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico - CRA.

Esta información no podrá ser puesta a disposición de personas diferentes del destinatario y/o de las personas que éste designe para propósitos específicamente relacionados con esta propuesta sin previa autorización escrita por parte de Soporte Lógico SAS.

Validez de la Oferta

La presente propuesta tiene una validez hasta enero 31 de 2026.

ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO

MÓDULOS QUE CONTEMPLA EL SERVICIO

1. Planta y Personal
2. Compensación y Laborales
3. HUMANO® en Línea
4. Administración HUMANO®

DURACIÓN DEL SERVICIO

El término de duración del servicio ofrecido es hasta diciembre 31 de 2026.

ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO

SERVICIO DE SOPORTE POR MESA DE AYUDA

Soporte Lógico pone a disposición de nuestros clientes una mesa de ayuda para la atención de inquietudes funcionales asociadas al Sistema de Información HUMANO® realizadas por los funcionarios de LA ENTIDAD, apoyando los procesos sobre los que se tengan dudas e incluyendo aclaraciones, mediante el Sistema Gestión de Solicitudes – OsTicket (Ver detalle).

1. Soporte y Asesoría que incluye la Atención permanente de (08:00 am a 12:00 meridiano y de 2:00 pm a 6:00 pm de lunes a viernes).
2. Verificación del buen funcionamiento de la aplicación y prevención de situaciones que pueda generar fallas futuras.
3. Capacitación en la operación de las versiones que sean liberadas durante el término de ejecución del contrato.

SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO

Consiste en la revisión periódica del aplicativo que influye en el desempeño fiable, la integridad de los datos almacenados y el intercambio de información correcta, a la máxima velocidad posible dentro de la configuración óptima del sistema. El principal objetivo del mantenimiento es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos de software HUMANO® logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran.

El software permanentemente se está actualizando, liberando versiones con cambios normativos, funcionales o actualizaciones tecnológicas.

Se publican y/o envían boletines e instructivos de las nuevas funcionalidades realizando capacitación a los usuarios. Se imparten capacitaciones virtuales y/o presenciales ante cambios significativos en el software sin costos adicionales para nuestros clientes.

SERVICIO DE SOPORTE EN SITIO

Se dispone de tres (3) visitas de soporte, cada una de 6 horas, con el objeto de brindar capacitación y /o apoyar actividades previamente acordadas

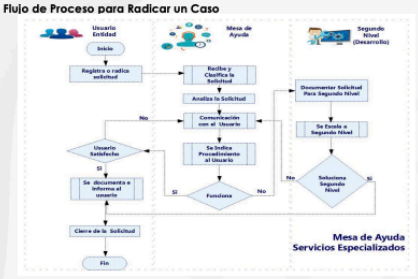
Al inicio de la prestación del servicio, deberá definirse un cronograma de ejecución que contemple la planificación semestral de actividades, incluyendo la programación de visita por trimestre, con el propósito de asegurar su aprovechamiento completo dentro de la vigencia del servicio, ya que dichas visitas no son transferibles a periodos posteriores.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DE SOLICITUDES – OsTicket

Soporte por Mesa de Ayuda

La Mesa de Ayuda, atenderá todas las inquietudes FUNCIONALES asociadas al SISTEMA HUMANO®, de lunes a viernes entre las 08:00 y las 18:00 horas, a través del Sistema Gestión de Solicitudes – OsTicket.

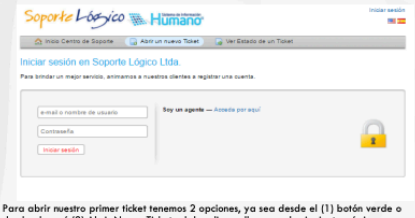
Flujo de Proceso para Radicar un Caso



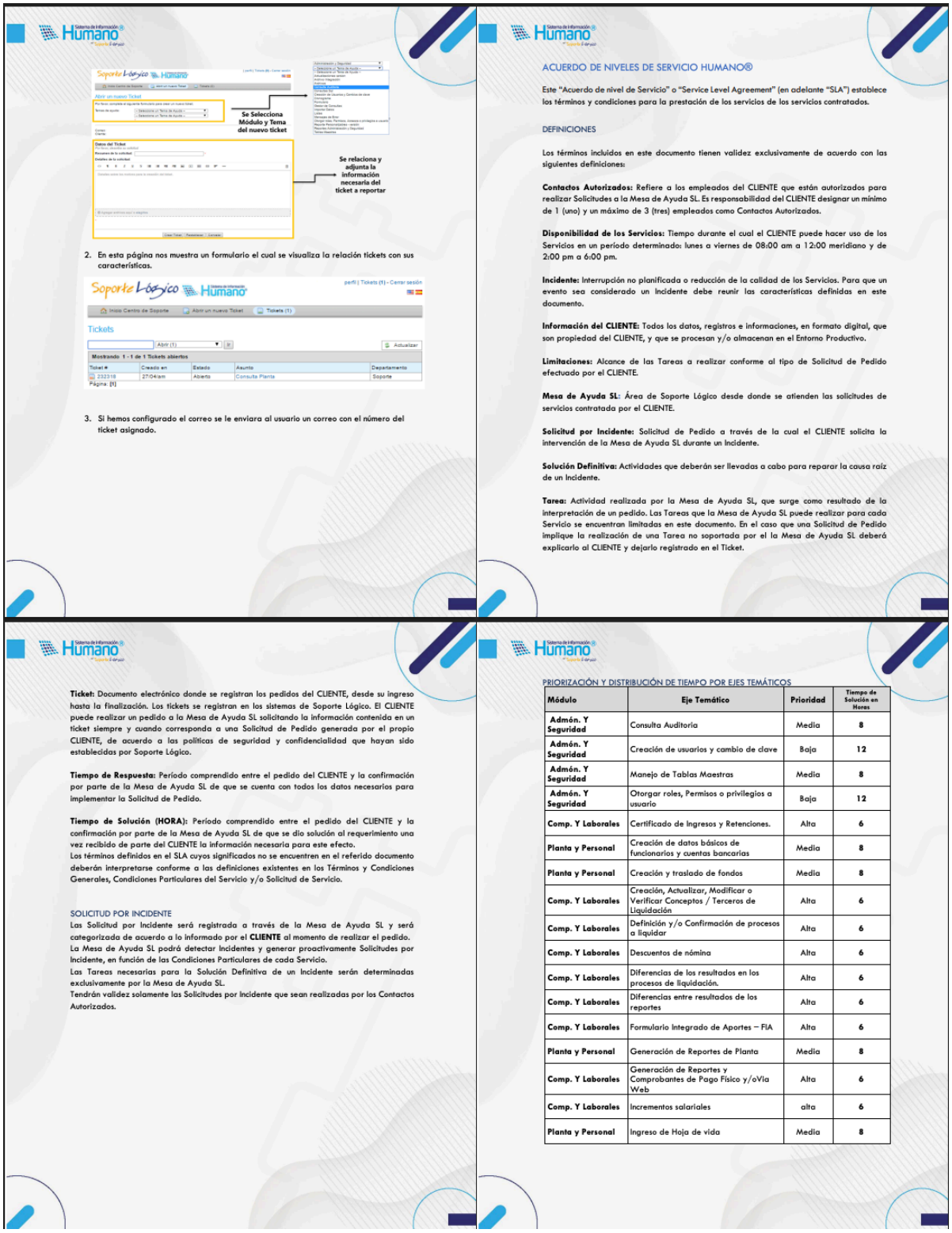
Radicar casos por Osticket

1. Teniendo ya Activado el servicio de la mesa de ayuda nos vamos al formulario del cliente como muestra la siguiente imagen:





Para abrir nuestro primer ticket tenemos 2 opciones, ya sea desde el (1) botón verde o desde el menú (2) Abrir Nuevo Ticket, al dar clic nos llevara a la siguiente página:



2. En esta página nos muestra un formulario el cual se visualiza la relación tickets con sus características.

3. Si hemos configurado el correo se le enviara al usuario un correo con el número del ticket asignado.

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO HUMANO®

Este "Acuerdo de nivel de Servicio" o "Service Level Agreement" (en adelante "SLA") establece los términos y condiciones para la prestación de los servicios de los servicios contratados.

DEFINICIONES

Los términos incluidos en este documento tienen validez exclusivamente de acuerdo con las siguientes definiciones:

Contactos Autorizados: Refiere a los empleados del CLIENTE que están autorizados para realizar Solicitudes a la Mesa de Ayuda SL. Es responsabilidad del CLIENTE designar un mínimo de 1 (uno) y un máximo de 3 (tres) empleados como Contactos Autorizados.

Disponibilidad de los Servicios: Tiempo durante el cual el CLIENTE puede hacer uso de los Servicios en un período determinado: lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 meridiano y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Incidente: Interrupción no planificada o reducción de la calidad de los Servicios. Para que un evento sea considerado un Incidente debe reunir las características definidas en este documento.

Información del CLIENTE: Todos los datos, registros e informaciones, en formato digital, que son propiedad del CLIENTE, y que se procesan y/o almacenan en el Entorno Productivo.

Limitaciones: Alcance de las Tareas a realizar conforme al tipo de Solicitud de Pedido efectuado por el CLIENTE.

Mesa de Ayuda SL: Área de Soporte Lógico desde donde se atienden las solicitudes de servicios contratada por el CLIENTE.

Solicitud por Incidente: Solicitud de Pedido a través de la cual el CLIENTE solicita la intervención de la Mesa de Ayuda SL durante un Incidente.

Solución Definitiva: Actividades que deberán ser llevadas a cabo para reparar la causa raíz de un Incidente.

Tarea: Actividad realizada por la Mesa de Ayuda SL, que surge como resultado de la interpretación de un pedido. Las Tareas que la Mesa de Ayuda SL puede realizar para cada Servicio se encuentran limitadas en este documento. En el caso que una Solicitud de Pedido implique la realización de una Tarea no soportada por el la Mesa de Ayuda SL deberá explicarlo al CLIENTE y dejarlo registrado en el Ticket.

Ticket: Documento electrónico donde se registran los pedidos del CLIENTE, desde su ingreso hasta la finalización. Los tickets se registran en los sistemas de Soporte Lógico. El CLIENTE puede realizar un pedido a la Mesa de Ayuda SL solicitando la información contenida en un ticket siempre y cuando corresponda a una Solicitud de Pedido generada por el propio CLIENTE, de acuerdo a las políticas de seguridad y confidencialidad que hayan sido establecidas por Soporte Lógico.

Tiempo de Respuesta: Período comprendido entre el pedido del CLIENTE y la confirmación por parte de la Mesa de Ayuda SL de que se cuenta con todos los datos necesarios para implementar la Solicitud de Pedido.

Tiempo de Solución (HORA): Período comprendido entre el pedido del CLIENTE y la confirmación por parte de la Mesa de Ayuda SL de que se dio solución al requerimiento una vez recibido de parte del CLIENTE la información necesaria para este efecto.
Los términos definidos en el SLA cuyos significados no se encuentren en el referido documento deberán interpretarse conforme a las definiciones existentes en los Términos y Condiciones Generales, Condiciones Particulares del Servicio y/o Solicitud de Servicio.

SOLICITUD POR INCIDENTE

Las Solicitud por Incidente será registrada a través de la Mesa de Ayuda SL y será categorizada de acuerdo a lo informado por el **CLIENTE** al momento de realizar el pedido.
La Mesa de Ayuda SL podrá detectar Incidentes y generar proactivamente Solicitudes por Incidente, en función de las Condiciones Particulares de cada Servicio.
Las Tareas necesarias para la Solución Definitiva de un Incidente serán determinadas exclusivamente por la Mesa de Ayuda SL.
Tendrán validez solamente las Solicitudes por Incidente que sean realizadas por los Contactos Autorizados.

PRIORIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO POR EJES TEMÁTICOS

Módulo	Eje Temático	Prioridad	Tiempo de Solución en Horas
Admón. Y Seguridad	Consulta Auditoria	Media	8
Admón. Y Seguridad	Creación de usuarios y cambio de clave	Baja	12
Admón. Y Seguridad	Manejo de Tablas Maestras	Media	8
Admón. Y Seguridad	Otorgar roles, Permisos o privilegios a usuario	Baja	12
Comp. Y Laborales	Certificado de Ingresos y Retenciones.	Alta	6
Planta y Personal	Creación de datos básicos de funcionarios y cuentas bancarias	Media	8
Planta y Personal	Creación y traslado de fondos	Media	8
Comp. Y Laborales	Creación, Actualizar, Modificar o Verificar Conceptos / Terceros de Liquidación	Alta	6
Comp. Y Laborales	Definición y/o Confirmación de procesos a liquidar	Alta	6
Comp. Y Laborales	Descuentos de nómina	Alta	6
Comp. Y Laborales	Diferencias de los resultados en los procesos de liquidación.	Alta	6
Comp. Y Laborales	Diferencias entre resultados de los reportes	Alta	6
Comp. Y Laborales	Formulario Integrado de Aportes – FIA	Alta	6
Planta y Personal	Generación de Reportes de Planta	Media	8
Comp. Y Laborales	Generación de Reportes y Comprobantes de Pago Físico y/oVia Web	Alta	6
Comp. Y Laborales	Incrementos salariales	alta	6
Planta y Personal	Ingreso de Hoja de vida	Media	8

Módulo	Eje Temático	Prioridad	Tiempo de Solución en Horas
Comp. Y Laborales	Manipulación y cambios en parametrización en la formulación	Alta	6
Comp. Y Laborales	Novedades de Compensación y Laborales.	Alta	6
Planta y Personal	Novedades de planta	Alta	6
Comp. Y Laborales	Procedimientos de Retención en la Fuente	Alta	6
Planta y Personal	Proceso Cambio código	Media	8
Comp. Y Laborales	Proceso de Cesantías	Alta	6
Comp. Y Laborales	Proceso de Primas	Alta	6
Comp. Y Laborales	Proceso de Retroactivos	Alta	6
Comp. Y Laborales	Proceso de Vacaciones	Alta	6
Comp. Y Laborales	Procesos inherentes a Nomina	Alta	6
Comp. Y Laborales	Revisión o ajustes a embargos	Alta	6
Comp. Y Laborales	Validaciones de archivos planos. (Seguridad Social, Embargos, Bancos, etc.)	Alta	6
Humano en Línea	Generación de reportes: Certificación Laboral	Media	8
Planta y Personal	Vinculación / Vinculación Detalle / Confirmar vinculación	Alta	6

Nota: Independiente del módulo, las incidencias que para su resolución impliquen modificación de código – software, les serán al grupo de producto quienes asignaran la prioridad y el número de horas una vez se realice una viabilidad técnica.

RESPONSABILIDADES DE SOPORTE LÓGICO

Será responsabilidad de **Soporte Lógico** durante la vigencia del presente contrato:

- Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio descritos en este documento.
- Poner a disposición del CLIENTE los medios para el registro y seguimiento de Solicitudes de Pedido.
- Categorizar adecuadamente la Solicitud de Pedido para otorgarle el tratamiento más conveniente, de acuerdo a las mejores prácticas del mercado y al criterio profesional del personal de la Mesa de Ayuda SL.
- Asesorar al CLIENTE acerca del riesgo que podría implicar la implementación de los pedidos que sean realizados a la Mesa de Ayuda SL, de acuerdo a las mejores prácticas del mercado y el criterio profesional del personal de la Mesa de Ayuda SL.
- Notificar en tiempo y forma al CLIENTE de cualquier Tarea programada sobre la infraestructura de la Mesa de Ayuda SL que pudiera afectar al Entorno Productivo del CLIENTE.
- Poner a disposición del CLIENTE los medios para el registro y seguimiento de una Solicitud por Incidente.
- Categorizar adecuadamente la Solicitud por Incidente para otorgarle el tratamiento más conveniente, de acuerdo a las mejores prácticas del mercado y el criterio profesional del personal de la Mesa de Ayuda SL.
- Las obligaciones de Soporte Lógico SAS Con respecto al objeto de la Propuesta Comercial y del Contrato que se suscriba entre las partes son de medios. Por consiguiente, se excluye de manera expresa el reconocimiento de daños directos, indirectos o consecuenciales, lucro cesante y daños a terceros, a menos que se comprobare culpa grave o dolo y que sean debidamente comprobados mediante sentencia judicial en firme y proferida en contra de Soporte Lógico SAS

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

Será responsabilidad del **CLIENTE** durante la vigencia del presente contrato:

- Utilizar exclusivamente los medios que sean puestos a disposición por Soporte Lógico para el registro de una Solicitud de Pedido.
- Ofrecer toda la información necesaria para la implementación de los pedidos realizados a la Mesa de Ayuda SL, de acuerdo a los tiempos determinados en este documento.
- Informar a la Mesa de Ayuda SL, dentro de las solicitudes de Soporte (incidente), los riesgos y el impacto que pueda existir debido al manejo de la información y los procesos que se ejecuten como resultado de la solución esperada.
- Realizar las pruebas correspondientes para verificar la efectividad de la Solución dada al Incidente por la Mesa de Ayuda SL, de acuerdo con cada Solicitud de Pedido, debiendo el CLIENTE generar una nueva Solicitud de Pedido en el caso de que sea necesario realizar alguna Tarea adicional.
- Realizar en tiempo y forma las modificaciones necesarias sobre el Entorno Productivo, en el caso de que la realización de una Tarea lo requiera.
- Para el registro de una Solicitud por Incidente, el CLIENTE debe utilizar exclusivamente los medios que sean puestos a disposición por Soporte Lógico.
- Ofrecer a la Mesa de Ayuda SL un recurso disponible por vía telefónica cuando realice Solicitudes de Incidente de urgencia Crítica o Alta.
- Ofrecer toda la información necesaria para la Mitigación de los Incidentes, de acuerdo con los tiempos determinados en este documento.
- Informar a la Mesa de Ayuda SL de cualquier riesgo potencial que pudiera existir en relación con cada pedido que sea realizado.

LIMITACIONES

Este SLA y todos los niveles de servicio no se aplican a problemas de rendimiento o disponibilidad:

1. Causados por factores fuera de nuestro control.
2. Originados por su hardware o software o el hardware o software de un tercero.
3. Causados por el uso que hizo de un servicio después de haberle notificado que modificara el uso de dicho servicio, sino modificó su uso según lo notificado.
4. Durante el uso de servicios previos al lanzamiento, de versión beta y de evaluación.
5. Originados por una acción no autorizada o una omisión de su parte o de sus empleados, representantes, contratistas o proveedores, o de cualquier persona que obtenga acceso al servicio con sus contraseñas o sus equipos.
6. Originados por no cumplir con las configuraciones obligatorias, no utilizar las plataformas admitidas y no seguir las políticas de uso aceptables.

INVERSIÓN

A continuación, presentamos el Valor del Servicio ofrecido

ITEMS	TOTAL
Servicio de Soporte, Actualización, Mantenimiento y Mesa de Ayuda HUMANO ®	$ 45.484.553
3 Visitas de Soporte en Sitio	$ 10.553.980
Subtotal	$ 56.038.533
IVA	$ 10.647.321
TOTAL	**$ 66.685.854**

Total: SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/CTE.