

Sistema de Información Humano®
BY Soporte Lógico

PROPUESTA COMERCIAL

Servicio de
SOPORTE AL SISTEMA DE
INFORMACION HUMANO® 2026

CORPORACIÓN AUTÓNOMA
REGIONAL DEL ATLÁNTICO - CRA

PCM-2025-0254

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

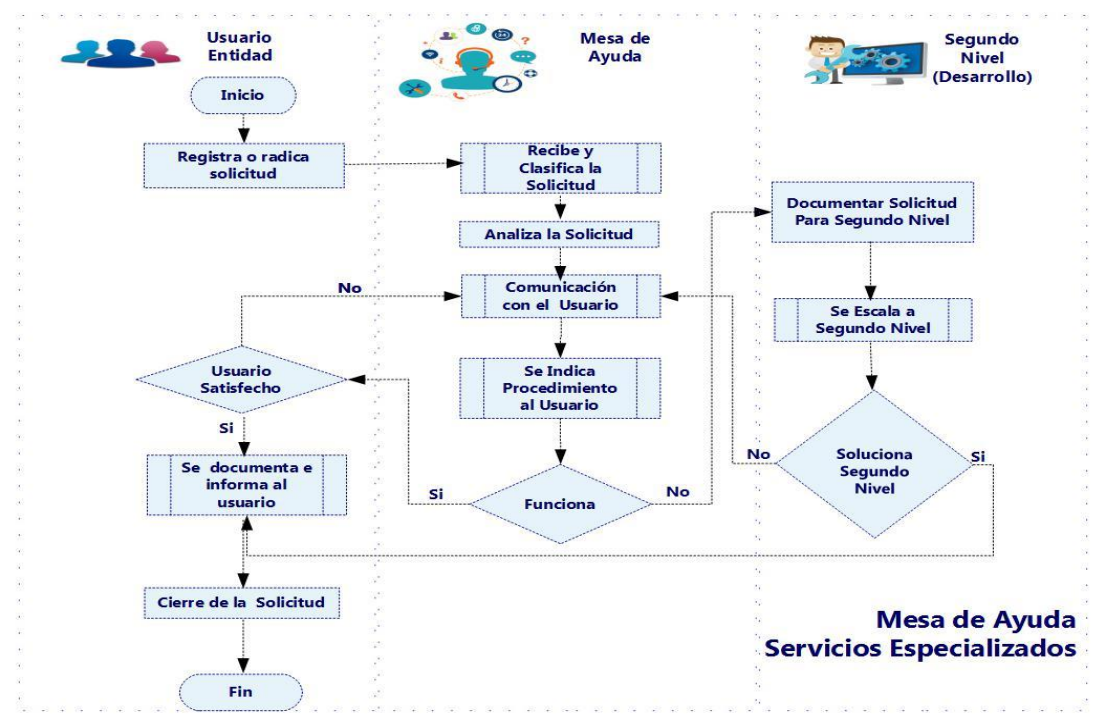
Al inicio de la prestación del servicio, deberá definirse un cronograma de ejecución que contemple la planificación semestral de actividades, incluyendo la programación de visita por trimestre, con el propósito de asegurar su aprovechamiento completo dentro de la vigencia del servicio, ya que dichas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

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DE SOLICITUDES – OsTicket

Soporte por Mesa de Ayuda

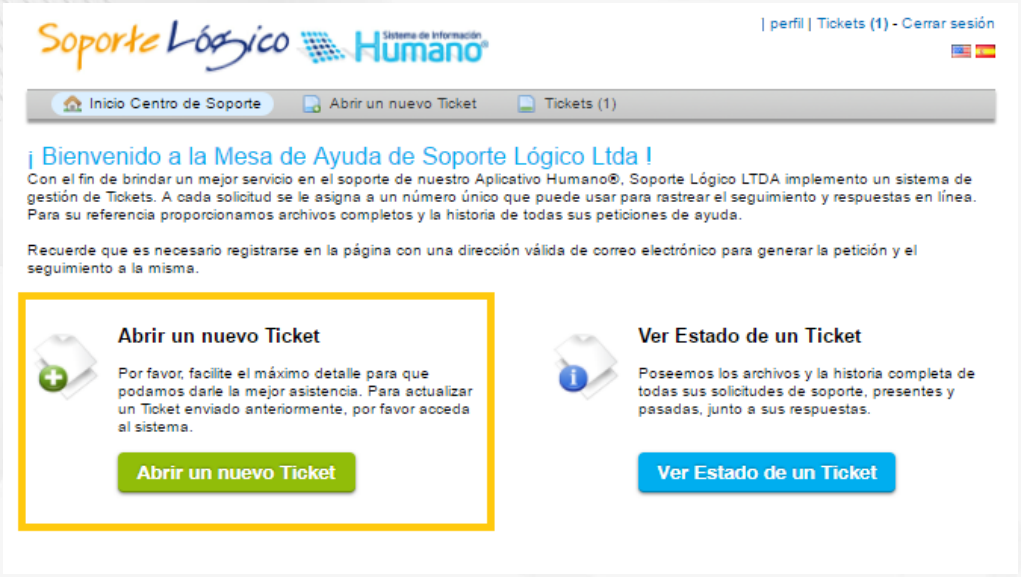
La Mesa de Ayuda, atenderá todas las inquietudes FUNCIONALES asociadas al SISTEMA HUMANO®, de lunes a viernes entre las 08:00 y las 18:00 horas, a través del Sistema Gestión de Solicitudes – OsTicket.

Flujo de Proceso para Radicar un Caso



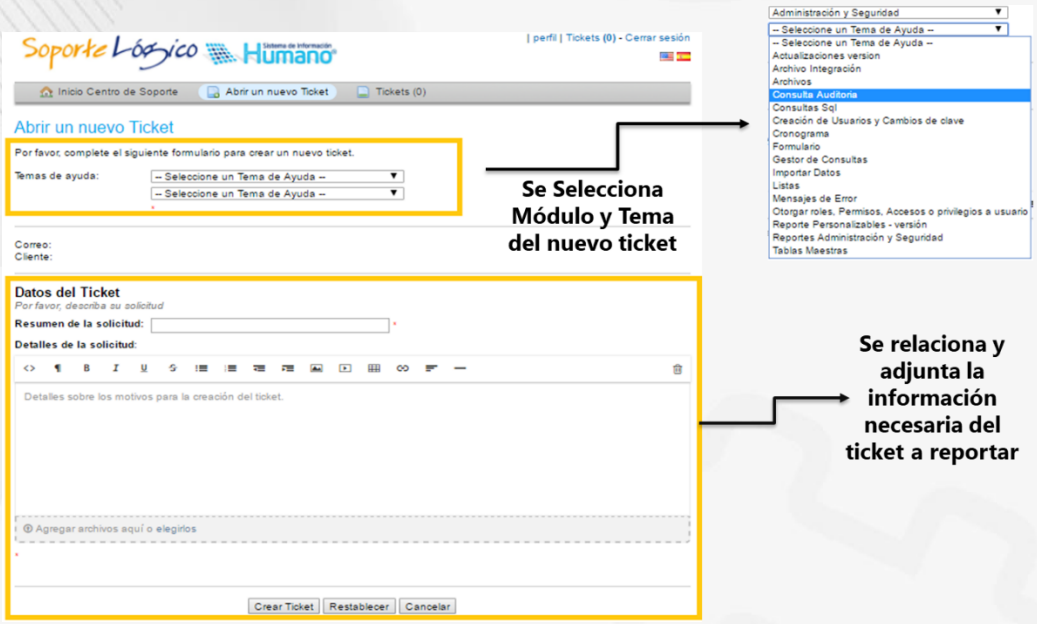
Radicar casos por Osticket

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.

CONDICIONES COMERCIALES

DURACIÓN DEL CONTRATO

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

FORMA DE PAGO

Mediante cuatro pagos así: Un primer pago por valor de $26.674.342 contra entrega de Actualización del Sistema de Información HUMANO® 2026 (Festivos calendario, Salario Minino, Subsidio de transporte, UVT, Tabla de retención) dos pagos iguales por valor de $16.671.463 en los meses de mayo y agosto y un último pago por $6.668.586 diciembre de 2026.

AJUSTE DE PRECIOS

Las tarifas presentadas serán ajustadas el primero de enero de cada año de acuerdo con el incremento porcentual del salario mínimo mensual vigente decretado por el Gobierno Nacional.

NO COMPETENCIA

Con la suscripción del acuerdo, ni Soporte Lógico ni el cliente ofrecerán empleo o contratará de manera directa o indirecta a ningún empleado de la otra parte, durante el plazo de vigencia del contrato y dos años más contados desde su terminación, sin el consentimiento expreso por escrito de la otra parte. Esta disposición no restringe el derecho de cualquiera de las partes de emplear o contratar generalmente en el medio.

VIGENCIA DE LA OFERTA

La presente propuesta tiene una validez hasta diciembre 31 de 2025.