1. OBJETO

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de mantenimiento y soporte técnico integral, incluyendo actualizaciones, para los sistemas **Administrativo y Financiero SEVEN – ERP** y **Sistema de Nómina y Gestión del Talento Humano KACTUS-HCM**, utilizados por la **Imprenta Nacional de Colombia**, por un período de **doce (12) meses**, el cual no podrá exceder el 28 de febrero de 2027, se establece como vigencia el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2026 y el 28 de febrero de 2027.

2. ALCANCE

El servicio comprende el mantenimiento **preventivo y correctivo**, así como el soporte técnico integral **de forma remota**, asegurando la continuidad operativa de los sistemas de información **SEVEN – ERP** y **KACTUS-HCM**. Asimismo, incluye el derecho a **actualizaciones y mejoras** proporcionadas por el proveedor durante la vigencia del contrato. el cual será de **doce (12) meses**, el cual no podrá exceder el 28 de febrero de 2027, se establece como vigencia el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2026 y el 28 de febrero de 2027.

Item	*Descripción del bien o servicio*	*Unidad de Medida**	*Cantidad**
1	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, soporte técnico integral a distancia con derechos de actualización de los Sistemas de Información SEVEN – ERP y KACTUS-HCM	C/U	12 meses
2	Componente para el servicio de Facturación Electrónica del Sistema SEVEN-ERP	C/U	1
4	Horas de consultoría para implementación nueva capa de presentación del sistema SEVEN-ERP.	C/U	140
5	Horas por demanda de Consultoría para modalidad de Servicio Extendido para el sistema de Talento Humano y Nómina KACTUS-HCM	C/U	100

3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

3.1. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo

3.1.1. Atención y resolución de incidentes.

El Contratista atenderá de manera **oportuna y eficiente** los incidentes que se presenten en los sistemas **Administrativo y Financiero SEVEN-ERP** y **Sistema de Nómina y Gestión del Talento Humano KACTUS-HCM**, bajo la modalidad **5x8** (lunes a viernes de **8:00 a.m. a 5:00 p.m.**). La atención por parte del oferente se brindará a través de la herramienta de servicio de atención de calidad al cliente y/o mesa de ayuda, asegurando la trazabilidad de las solicitudes y la correcta asignación de recursos para su resolución dentro de los tiempos acordados

3.1.2. Atención de Solicitudes de Servicio.

El contratista atenderá solicitudes de servicio, de consulta o de asesoría relacionados con la configuración de la plataforma por nuevas versiones instaladas y mejoras a programas, generación de reportes de uso, monitoreo proactivo y cualquier otra solicitud que permita optimizar y mejorar

la operación de los sistemas SEVEN-ERP y KACTUS-HCM, con cargo a una bolsa de horas prevista para estos propósitos, previa radicación de la solicitud en la herramienta de servicio de atención de calidad al cliente y/o mesa de ayuda.

3.1.3.Mesa de Servicios.
El proveedor deberá contar con una Mesa de Servicios activa y operativa y/o (herramienta de servicio de atención de calidad al cliente), la cual servirá como el punto único de contacto para la recepción, registro, gestión y seguimiento de todas las solicitudes de servicio, incluyendo incidentes, problemas y consultas relacionadas con los Sistemas SEVEN – ERP y KACTUS-HCM

3.1.4.Derecho a actualizaciones del producto
El CONTRATISTA se compromete para con LA IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA (INC), otorgar el Derecho al Mantenimiento a Distancia de los Sistemas de Información (“SOFTWARE” SEVEN-ERP y KACTUS-HCM) que ha licenciado, el cual incluye la atención telefónica, vía Mesa de Ayuda, o correo electrónico de las incidencias que ocurran, y el derecho a descargar las actualizaciones y paquetes de servicio (“SERVICE PACKS”) que se liberen durante la vigencia del contrato

3.1.5.Actividades de administración y gestión
El proveedor deberá elaborar y entregar un reporte mensual de gestión que permita evaluar el desempeño y la funcionalidad de los Sistemas SEVEN-ERP y KACTUS-HCM.

3.1.6.Documentación y reporte de actividades.
En caso de realizar actividades de transferencia de conocimiento, la información quedará detallada y documentada en una unidad de consultoría. Donde, el informe reflejará el resumen de las actividades realizadas.

3.1.7.La prestación del servicio
En caso de presentarse un incidente cuya naturaleza o complejidad impida su resolución de forma remota, el oferente deberá disponer del personal necesario para prestar soporte en sitio, cuando corresponda a eventos de alta complejidad y de prioridad crítica, en caso de un requerimiento o mejora por solicitud expresa de la INC, esta actividad se realizará con cargo a la bolsa de horas prevista para estos propósitos.

3.1.8.El servicio de Mantenimiento a Distancia incluye los siguientes componentes:

a. Actualización de producto por mejoras y nuevas funcionalidades incorporadas por EL CONTRATISTA.
b. Actualización de producto por cambios de arquitectura y plataformas tecnológicas.
c. Actualización de producto por evolución del software base (sistemas operacionales, motores de base de datos)
d. Actualización por cambios normativos (Leyes, decretos, resoluciones), de carácter general y obligatorio cumplimiento.
e. Gestión de incidentes, corrección de errores.
f. Componente de Integración con el Sistema para la emisión de facturas electrónicas.

3.1.9. Respecto al SOFTWARE, el servicio cubrirá:

a. Suministro de nuevas versiones, parches y/o paquetes generados durante la vigencia del contrato, puestos a su disposición en la Mesa de Ayuda.

b. Desde el punto de vista de legislación, EL CONTRATISTA se compromete a realizar y entregar antes de que entren en vigencia, los cambios al SOFTWARE para que cumpla con las nuevas leyes y sus decretos reglamentarios, resoluciones, circulares, anexos y demás documentos emitidos por las Entidades de Control, EPS, AFP, ARP, Cajas de Compensación, Superintendencias, Contraloría, Ministerio de Hacienda, las cuales hayan sido formalmente emitidas y sean de carácter general y obligatorio cumplimiento. No se realizarán cambios al SOFTWARE por reglamentación específica, ni excepciones del cliente, es decir requerimientos específicos, particulares, que no sean generales a los sistemas de información.

c. Actualizaciones tecnológicas por cambios de versión del Sistema Operacional y/o el Motor de Base de Datos, actualizaciones tecnológicas por nueva presentación del software.

d. Nuevas versiones de la arquitectura del SOFTWARE.

e. Reportar por escrito a la IMPRENTA NACIONAL cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del SOFTWARE.

f. Atención de incidentes (consultas, reportes de defectos del SOFTWARE), durante la vigencia del contrato.

g. Mesa de Ayuda: Servicio vía Web diseñado por EL CONTRATISTA para reportar los incidentes detectados por la INC, mediante el cual se podrá hacer seguimiento al estado de cada incidente con una bitácora detallada del avance y la recepción de las comunicaciones y resultados enviados por los consultores.

h. Base de Datos del Conocimiento: Repositorio de soluciones creado por EL CONTRATISTA y la comunidad usuaria del SOFTWARE para dar solución a problemas u ofrecer indicaciones para el manejo fácil del SOFTWARE.

i. Gestión de Casos reportados en la herramienta de servicio de atención de calidad al cliente y/o mesa de ayuda.

j. Servicio de Call Center vía telefónica en días hábiles de 8:00 AM a 12:00 y de 2:00 PM a 5:00 PM.

4. NIVELES DE SERVICIO.

4.1. Atención de Incidentes.

El contratista se compromete a establecer y cumplir con los siguientes Niveles de Servicio (SLA) para la atención de incidentes, clasificadas según su nivel de criticidad:

Impacto	*Descripción*	*Alta*	*Media*	*Baja*
Urgencia critica	*Cuando se presenta caída importante o falla total del sistema de información*	*Crítica, el tiempo de atención a soporte Por establecimiento, estabilización y/o continuidad de operación de clientes es de máximo a 4 Horas*	*4 Horas*	
Alta	*Cuando se presenta una pérdida significativa de la funcionalidad del sistema*	*8 horas*	*16 horas*	*32 horas*
Media	*Cuando se presenta una Novedad que afecta de forma controlada el desarrollo de la actividad normal de la operación*	*16 horas*	*32 horas*	*64 horas*
Baja	*Puede estar asociado a preguntas de configuración, procedimiento u operación, investigación de problemas intermitentes, reimpresión de reportes actuales, entre otros*	*32 horas*	*64 horas*	*96 horas*

4.2. Compensaciones por Retrasos.

En el caso de que el supervisor del contrato detalle y pruebe el cumplimiento tardío, el descuento aplicado será bajo métricas de los casos- incidentes reportados en la herramienta de atención al cliente y serán conciliados entre el Supervisor y el Gerente de cuenta del Contratista en los meses establecidos para el pago por el servicio prestado.

La fórmula aplicable es el número de incidentes reportados sobre número de incidentes atendidos. Este porcentaje se aplicará conforme la siguiente tabla:

Indicador	**Porcentaje de descuento**
Si el indicador se cumple entre 81 % y 100%	No se realizará ningún tipo de descuento
Si el indicador se cumple entre 71 % y 80%	Se realizará un descuento del 0,5% sobre 20% de valor de la factura en el del periodo de medición
Si el indicador se cumple en un intervalo inferior al 70%	se realizará un descuento del 0,7% sobre 20% de valor de la factura en el del periodo de medición.

Los descuentos aplicados de acuerdo con el porcentaje de la anterior tabla se realizarán sobre la facturación del respectivo periodo, calculado sobre el 20% del valor de la factura que corresponde al servicio de actualización y soporte, que es el componente de gestión de incidentes, corrección de errores y mesa de servicio.
En caso de presentarse descuentos, este valor será compensado en horas de consultoría que serán utilizadas de acuerdo a las necesidades de la Imprenta Nacional de Colombia.

5. EQUIPO DE TRABAJO

El contratista deberá contar con un equipo de trabajo especializado para la correcta atención de los servicios relacionados con el Sistema Administrativo y Financiero SEVEN-ERP como también con el sistema de Nómina y Talento Humano KACTUS-HCM. Este equipo deberá estar compuesto al menos por los siguientes niveles de atención:

Nivel 0 – Autogestión: Acceso a recursos de consulta y herramientas que permitan a los usuarios resolver incidentes menores por sí mismos.

Nivel 1 – Mesa Técnica Especializada: Atención inicial de incidentes por parte de personal técnico capacitado para resolver problemas frecuentes y de mediana complejidad.

Nivel 2 – Coordinador de Mesa Técnica de Ayuda: Supervisión y gestión de casos escalados desde el Nivel 1, incluyendo incidentes que requieran una mayor coordinación técnica o administrativa.

Nivel 3 – director del Servicio al Cliente: Intervención en situaciones críticas o de alta complejidad, así como en aquellos casos que requieran toma de decisiones estratégicas o acciones correctivas de fondo

6. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO La Imprenta Nacional Deberá:

a. Disponer de la Infraestructura Tecnológica y el SOFTWARE BASICO necesario para la operación adecuada de cada SOFTWARE.
b. Poseer cada SOFTWARE debidamente licenciado y actualizado, de acuerdo con las últimas liberaciones de los SERVICE PACKS publicadas por EL CONTRATISTA en el Centro de Soporte.
c. Asignar personal idóneo y capacitado para la correcta operación de cada SOFTWARE y sus procesos de negocio.
d. Instalar los SERVICE PACKS.
e. Suministrar y cargar información confiable y depurada para el buen funcionamiento para cada SOFTWARE.
f. Enviar al CONTRATISTA las disposiciones legales de carácter general y obligatorio cumplimiento, de las cuales tenga conocimiento y que en su concepto deban ser consideradas dentro de la funcionalidad por cada Software.
g. Asignar una persona responsable del reporte y gestión de casos en la Mesa de Ayuda. Esta persona será el único punto de contacto.

h. Conformar la Mesa de Ayuda Interna con personal a su cargo, para efectos de realizar las actividades de Soporte de Primer Nivel en las instalaciones de la IMPRENTA NACIONAL, una vez el SOFTWARE entre en producción.

i. Mantener un ambiente de pruebas con la misma configuración del ambiente de producción.

j. Instalar en el ambiente de producción, los programas y componentes que previamente haya validado y aprobado en el ambiente de pruebas.

k. Implantar y mantener una estructura de administración y seguridad de la información que incluya la realización de copias de respaldo (backup), antes de cada actualización y/o modificación para así garantizar la salvaguarda de la información. Igual procedimiento debe seguirse en caso de una visita presencial por parte del personal del CONTRATISTA.

l. Permitir el acceso remoto vía VPN, para las labores de diagnóstico y solución de problemas, cuando sea necesario.

m. Confirmar al CONTRATISTA, en un período máximo de cinco (5) días hábiles, si la solución enviada a cualquier requerimiento fue efectiva; si no se recibe esta confirmación el contratista la considerará como aceptada por parte de la IMPRENTA NACIONAL y cerrará el caso.

n. Informar al CONTRATISTA oportunamente cuando se requiera ampliar la Licencia de Uso otorgada para cada Software.

7. El contrato a suscribir NO INCLUYE:

a. **Asistencia especial:** Entendiéndose por ésta aquella asistencia de tipo conceptual ajena a la operación del SOFTWARE.
b. **Asistencia técnica**: Referida a cualquier tipo de soporte, relacionado con hardware o productos de software diferentes al SOFTWARE; como, por ejemplo: la vacunación por virus, control de periféricos, errores ocasionados por hardware, problemas de redes y conectividad, recuperación de datos por pérdida de información, entre otros.
c. **Capacitación o entrenamiento** cuando se refiere a educación sobre hardware, sistemas operativos, educación sobre administración de bases de datos, administración de redes y capacitación sobre herramientas de hardware o software no suministradas por el CONTRATISTA.
d. **Asistencia generada por errores** causados por el acceso a las bases de datos del SOFTWARE por aplicativos diferentes a los provistos por el CONTRATISTA.
e. **Consultoría adicional**: Entendida como cualquier requerimiento relacionado con: capacitación sobre el SOFTWARE, adicional a la originalmente pactada, cambios de parámetros, reinstalación de los productos adquiridos, verificación de la parametrización o nueva parametrización de los módulos, acompañamiento, apoyo en migración de datos, entre otros.
f. **Desarrollos o ajustes de funcionalidades** y/o módulos que no se encuentren dentro de las disposiciones de carácter general y obligatorio cumplimiento, por ley.
g. **Capacitación** o entrenamiento sobre el Software SEVEN-ERP y KACTUS-HCM

8. Modificaciones o Adiciones No Incluidas:

En caso de requerir modificaciones o adiciones no incluidas, éstas deberán documentarse en forma detallada para que puedan ser analizadas por el Comité de Cambios del CONTRATISTA, quien determinará su viabilidad. En caso de ser viables, estas modificaciones o adiciones serán cotizadas al

cliente y una vez aprobadas por el, su ejecución se formalizará mediante cualquiera de los siguientes instrumentos:

a) Un Otro Si al contrato; (b) Un contrato independiente; (c) una orden de compra.

En caso de que se genere algún desarrollo, se liquidará un 20% de este, como servicio de mantenimiento, actualización y soporte a partir de la fecha de entrega, el cual corresponderá a un año e incrementará el contrato de actualización y soporte.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

La IMPRENTA NACIONAL reconocerá y aceptará que el CONTRATISTA es el propietario de los Derechos de Propiedad Intelectual del SOFTWARE SEVEN-ERP y KACTUS-HCM (modelo de datos, OCX, componentes, librerías, ejecutables, fuentes, documentación), así como de sus futuras versiones, desarrollos, adaptaciones, mejoras, anexos, logotipos, manuales, metodologías y otros productos relacionados. Todo código de software complementario que sea desarrollado utilizando algún componente, librería, modelo entidad-relación, modelo de datos, modelo físico, modelo lógico y pantallas del SOFTWARE, entrará a ser parte del SOFTWARE y será considerado propiedad del CONTRATISTA.

La IMPRENTA NACIONAL, se obliga a respetar estos derechos y a no usar indebidamente la marca, signos, nombre, logos, materiales, SOFTWARE SEVEN-ERP y KACTUS-HCM , ni cualquier otro derecho del CONTRATISTA, limitándose al uso estrictamente necesario para la ejecución de este Contrato; en caso de contrariar esta disposición, este hecho se considerará como violación de los Derechos de Autor del CONTRATISTA, quien podrá hacer uso de los recursos legales que le asistan para el restablecimiento de su derecho.

Ninguna persona diferente al personal del CONTRATISTA o una empresa o persona expresamente autorizada por el CONTRATISTA está autorizada para realizar modificaciones al SOFTWARE (Estructura y Base de Datos, Programas y Librerías); por esta razón, el CONTRATISTA no asume ninguna responsabilidad por cambios o alteraciones hechas al SOFTWARE SEVEN-ERP y KACTUS-HCM por personas ajenas a él o a las no autorizadas.

10. FACTURACION

El contratista emitirá las facturas correspondientes conforme a lo acordado, las cuales deberán estar debidamente respaldadas por los informes de gestión y atención de incidencias gestionadas a través de la mesa de servicio, los cuales deberán contar con la aprobación previa de la supervisión del contrato.