

PROPUESTA COMERCIAL

Servicio de
SOPORTE, ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO y PLATAFORMA AL SISTEMA DE INFORMACION HUMANO® A JULIO 31 DE 2026

UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC

PCM-2026-0064.1

Bogotá D.C., junio 22 de 2026

PCM-2026-0064.1

Señores
UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS - USPEC
JEFE OFICINA DE TECNOLOGÍA
E. S. D.

Referencia: Servicio de Soporte, Actualización, Mantenimiento Y Plataforma al Sistema de Gestión Humana – HUMANO® 2026

Respetados Señores,

Atendiendo la solicitud recibida, Soporte Lógico SAS se permite presentar la propuesta de servicio de Soporte, Actualización, Mantenimiento y Plataforma al Sistema de Información HUMANO® hasta diciembre 15 de 2026.

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

Cordialmente,



MARIA FERNANDA TOVAR C.
Soporte Lógico SAS.

Propuesta Comercial

Servicio de Soporte, Actualización, Mantenimiento Y Plataforma al Sistema de Gestión Humana – HUMANO® hasta diciembre 15 de 2026

Contenido

TÉRMINOS GENERALES 4
ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO 5
HUMANO® SaaS – Software como servicio 5
MÓDULOS QUE CONTEMPLA EL SERVICIO 6
DURACIÓN DEL SERVICIO 6
SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO 6
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DE SOLICITUDES – OsTicket 7
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO HUMANO® 10
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 UNIDAD DE SERVICIOS PENITENCIARIOS Y CARCELARIOS – USPEC.

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 de 30 días.

ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO

HUMANO® SaaS – Software como servicio

El software como servicio (SaaS, por sus siglas en inglés) se refiere a la utilización del sistema de información para la Gestion del Recurso Humano – HUMANO® a través de conexión a la central de datos dispuesta por Soporte Logico, dejando así en manos de especialistas el manejo de datos reduciendo significativamente grandes costos como infraestructura física (Servidores, energía, acondicionamiento, mantenimiento y renovación de equipos) así como costosas licencias de software las cuales tienen un ciclo de vida bastante corto y un equipo de empleados de mantenimiento y desarrollo de sistemas.

La implementación de HUMANO® como servicio traduce operaciones mucho más económicas, confiables, accesibles, seguras y con tiempos de respuestas más rápidos ante los cambios vertiginosos en el mercado actual, de tal forma que hace más rápidas las actualizaciones en rendimiento, seguridad y nuevas características del sistema.

OBJETIVOS

- Disponibilidad del servicio 7x24.
- Puesta en marcha simple y asistida.
- Soporte Vía telefónica (Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm).
- Soporte Vía CHAT (Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm).
- Soporte preventivo y correctivo.
- Garantía de software, soporte y mantenimiento

MÓDULOS QUE CONTEMPLA EL SERVICIO

1. Planta y Personal
2. Compensación y Laborales
3. Estructura Organizacional
4. Salud y Seguridad
5. HUMANO® en Línea
6. Administración HUMANO®

DURACIÓN DEL SERVICIO

El término de duración del servicio ofrecido es hasta diciembre 15 de 2026.

SERVICIO DE SOPORTE, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO

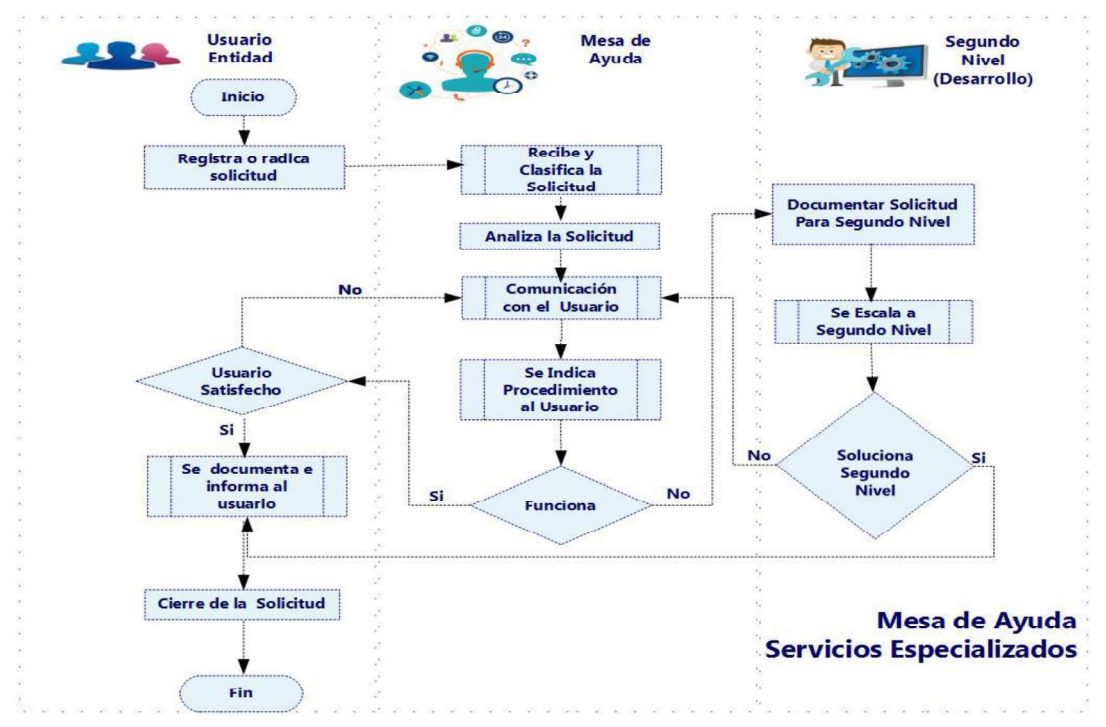
1. Atención de inquietudes funcionales asociadas al Sistema de Información HUMANO® realizadas por los funcionarios de LA ENTIDAD, apoyando los procesos sobre los que se tengan dudas e incluyendo aclaraciones, mediante el Sistema Gestión de Solicitudes – OsTicket (Ver anexo).
2. Verificación del buen funcionamiento de la aplicación y prevención de situaciones que pueda generar fallas futuras.
3. Entrega de las nuevas versiones en caso de ser liberadas.
4. Capacitación en nuevas versiones en caso de ser liberadas.
5. Asesoría vía teléfono, chat y mail, a los tickets previamente registrados.
6. Mantenimiento del aplicativo en normatividad legal funcional de acuerdo con la norma colombiana.

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DE SOLICITUDES – OsTicket

Soporte por Mesa de Ayuda

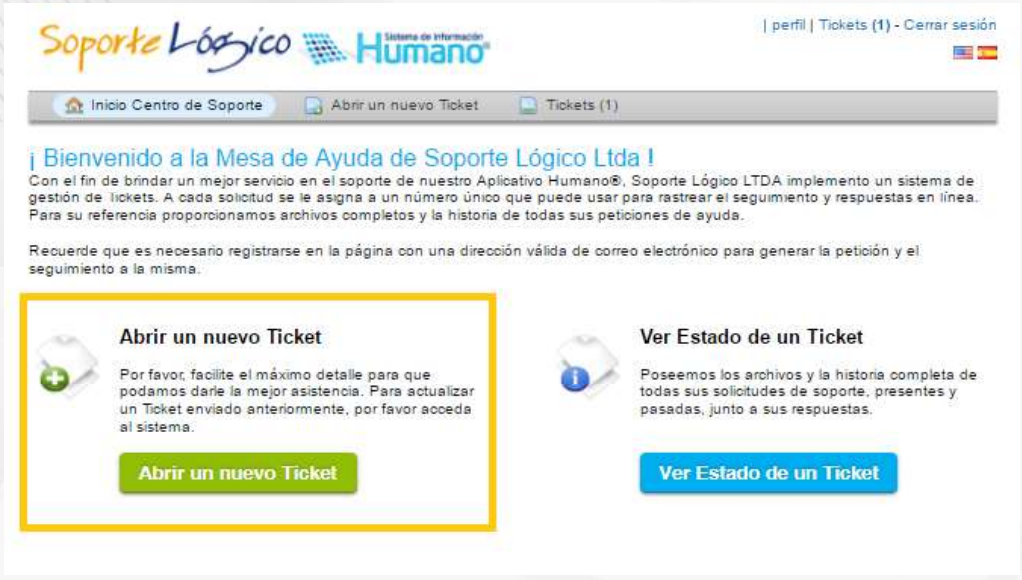
La Mesa de Ayuda, atenderá todas las inquietudes FUNCIONALES asociadas al SISTEMA HUMANO®, de lunes a viernes entre las 08:00 y las 18:00 horas, a través del Sistema Gestión de Solicitudes – OsTicket.

Flujo de Proceso para Radicar un Caso



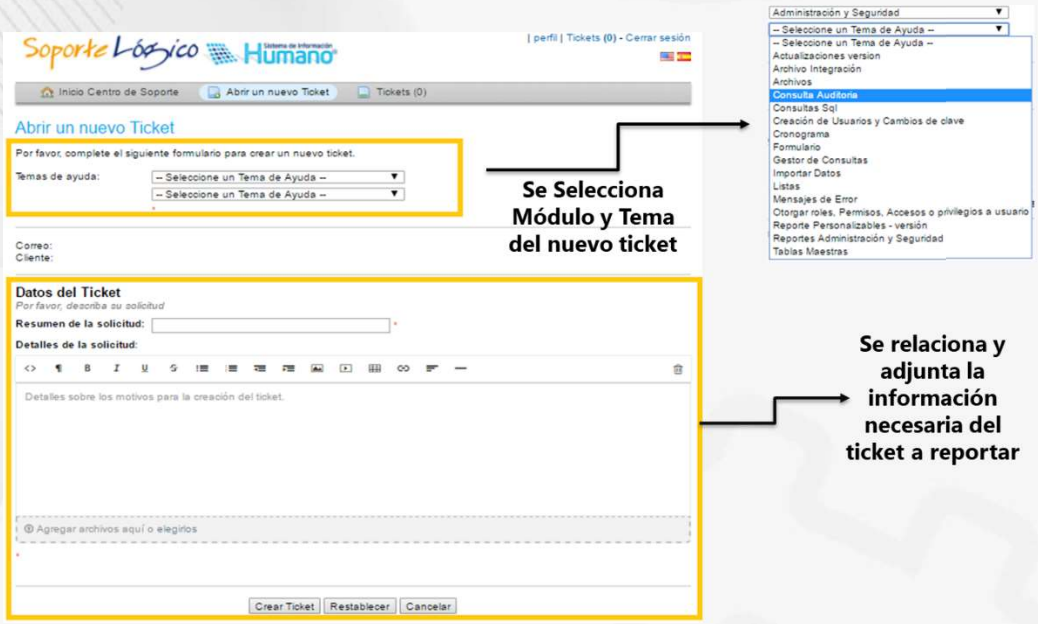
Radicar casos por Osticket

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 con 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
HUMANO® SaaS Liquidación y Pago de Nómina (Hasta 500 funcionarios - Mensual)	$	64.034.115
LDP VPN Site to Site Julio a Diciembre 15 de 2026		
TOTAL	**$**	**64.034.115**

Total: SESENTA Y CUATRO MILLONES TREINTA Y CUATRO MIL CIENTO QUINCE PESOS M/CTE.

CONDICIONES COMERCIALES

DURACIÓN DEL CONTRATO

El término de duración del servicio es hasta diciembre 15 de 2026.

FORMA DE PAGO

Pagos mensuales.

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 de treinta días contados a partir de su recepción.