



Sistema de Información®
Humano
BY *Soporte Lógico*

PROPUESTA COMERCIAL

SERVICIO HUMANO® SaaS Core Nómina

INSTITUTO PARA LA
INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y
EL DESARROLLO
PEDAGÓGICO-IDEP

Bogotá D.C., julio de 2026

PCM-2026-0064.1

Señores
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO -IDEP
Atn.: OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
idep@idep.edu.co
E. S. D.

Referencia: SERVICIO HUMANO® SaaS Core Nómina

Respetados Señores,

Soporte Lógico SAS Firma colombiana dedicada a la consultoría en sistemas de información y procesos de ingeniería de software, se complace en presentar propuesta comercial para la Liquidación y Pago de Nómina mediante el Servicio Humano® SaaS Core Nómina.

Manifestamos nuestra disposición de seguir ofreciendo el servicio con la oportunidad y eficiencia que nos ha caracterizado, por lo que quedamos atentos a realizar los trámites de contratación respectivos.



OSWALDO SEGURA DELGADO
GERENTE DE CUENTA
SOPORTE LOGICO SAS

Propuesta Comercial

SERVICIO HUMANO® SaaS Core Nómina

Contenido

.....	1
TÉRMINOS GENERALES	4
CONFIDENCIALIDAD.....	4
VALIDEZ DE LA OFERTA.....	4
ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO	5
MÓDULOS QUE CONTEMPLA EL SERVICIO	7
PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DE SOLICITUDES – OsTicket	8
ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO HUMANO®	11
DEFINICIONES.....	11
SOLICITUD POR INCIDENTE	12
PRIORIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE TIEMPO POR EJES TEMÁTICOS.....	13
RESPONSABILIDADES DE SOPORTE LÓGICO	14
RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.....	15
LIMITACIONES	16
INVERSIÓN	17
CONDICIONES COMERCIALES	18
DURACIÓN DEL CONTRATO	18
REAJUSTE DEL PRECIO.....	18
FORMA DE PAGO	18
NO COMPETENCIA	18
VIGENCIA DE LA OFERTA	18

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 del IDEP.

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, contados a partir de la recepción de esta.

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 Gestión del Recurso Humano – HUMANO® a través de conexión a la central de datos dispuesta por Soporte lógico, 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

- Monitoreo en Datacenter 7x24x365
- Disponibilidad del servicio 7x24.
- Puesta en marcha simple y asistida.
- Seguridad Gerenciada, protegiendo la información, comunicaciones y aplicaciones que están permanentemente expuestos a posibles agresores.
- Monitoreo del estado de la conectividad y funcionamiento con los servidores.
- Monitoreo de los sistemas operativos e identificación de alarmas en cuanto al desempeño de recursos.
- Detección de eventos de Performance en los servidores.
- Backup Full mensual de la información almacenada en disco.
- 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 preventivo y correctivo.

BENEFICIOS DEL SERVICIO OFRECIDO

A nivel de infraestructura

- La tecnología de Cloud Computing ofrecido se puede integrar con mucha mayor facilidad y rapidez con el resto de sus aplicaciones SOLUCIONES IT (tanto software tradicional como Cloud Computing basado en infraestructuras), ya sean desarrolladas de manera interna o externa.
- Infraestructura que proporciona mayor capacidad de adaptación, recuperación de desastres completa y reducción al mismo de los tiempos de inactividad.
- Ahorros en costos de administración de infraestructura tanto en Soporte como en Licenciamiento.
- Implementación más rápida y con menos riesgos. HUMANO[®] como servicio estará disponible en cuestión de semanas o meses -previo acuerdo- con el nivel considerable de personalización o integración.
- Actualizaciones automáticas que no afectan negativamente a los recursos de TI.
- Solo deberán velar a nivel de infraestructura por el buen funcionamiento del canal de internet.

Requerimientos mínimos para Estación de Trabajo

HARDWARE

Procesador

Memoria

Pantalla

Canal de internet

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS

1 GHz

512 MB

Super VGA (800x600)

Banda Ancha

SOFTWARE

Explorador

Oficina

Explorador con Soporte
(Mozilla, Explorer, Safari, etc.)

Hoja de cálculo y procesador de texto

DERECHO DE USO S.I. HUMANO[®]

- La entidad contara con la autorización para utilizar el sistema de Información HUMANO[®], durante la vigencia del servicio.
- La totalidad de los funcionarios tendrán el derecho de uso Sistema de información HUMANO[®] para la consulta de su comprobante de pago de nómina.
- La entidad no podrá ceder este derecho de uso a su discreción.

ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO DEL S.I. HUMANO®

- Durante la prestación del servicio, la Entidad se beneficiará de las actualizaciones que se liberen en el sistema.
- Las versiones liberadas con todos los cambios, mejoras y adiciones funcionales inherentes a la evolución normativa, funcional y tecnológica del Sistema.
- El mantenimiento de software es el proceso de mejora y optimización del software.
- Estos procesos son realizados por Soporte Lógico sin interrumpir la operación de la Entidad.

MESA DE AYUDA

Soporte Lógico pone a disposición de nuestros clientes una mesa de ayuda que se podrá utilizar a través de los siguientes medios de comunicación: línea telefónica, correo electrónico y chat.

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

MÓDULOS QUE CONTEMPLA EL SERVICIO

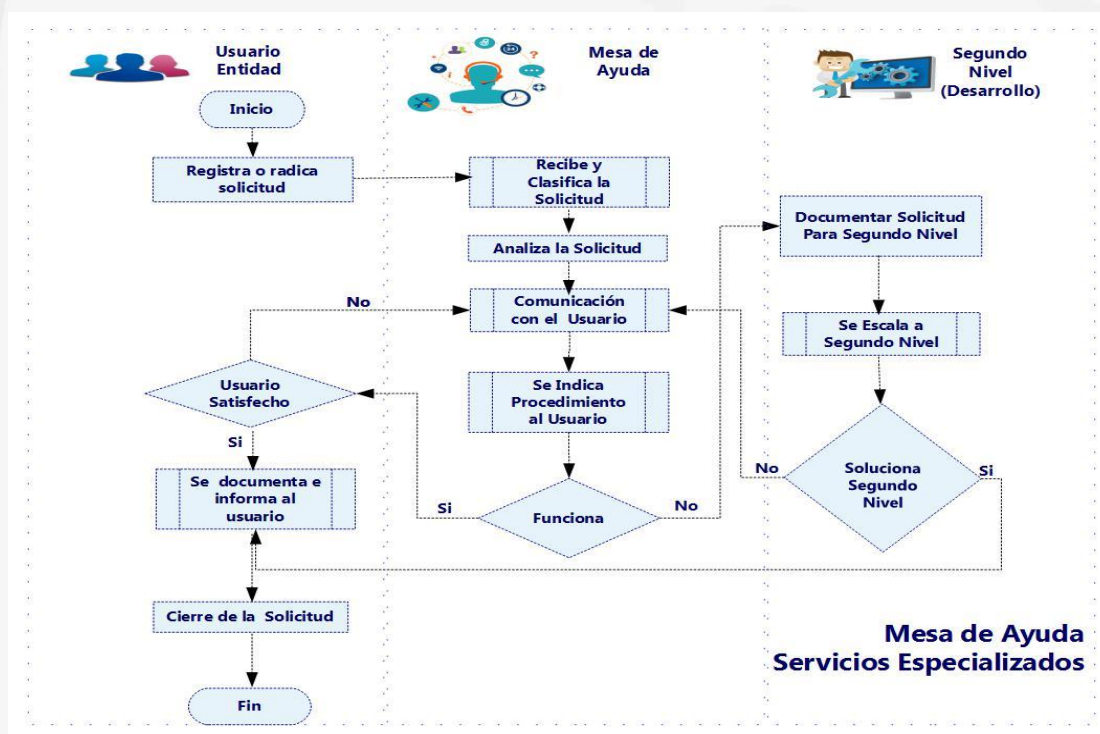
- Administración y Seguridad
- Planta y Personal
- Compensación y Laborales
- Humano en Línea

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DE SOLICITUDES – OsTicket

Soporte por Mesa de Ayuda

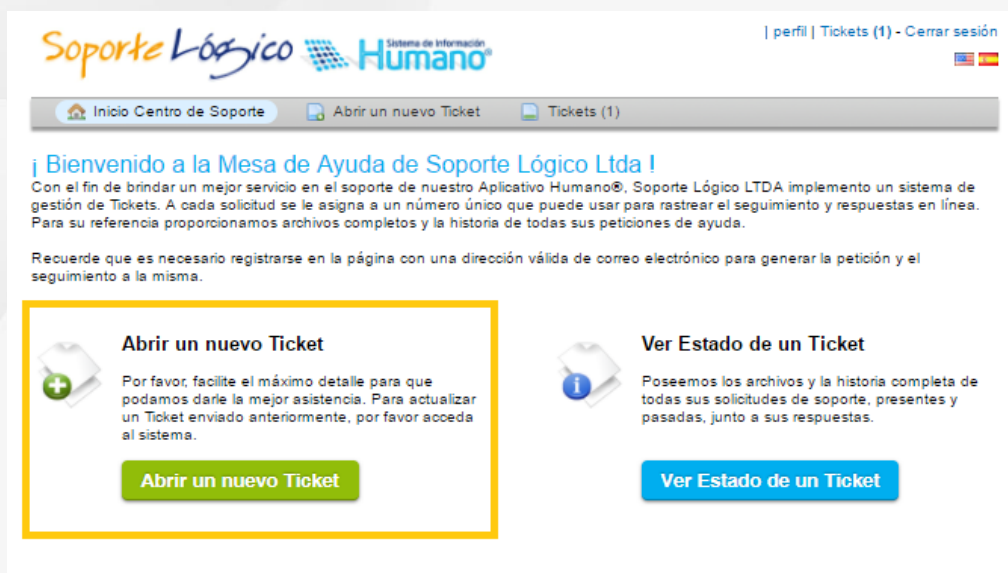
La Mesa de Ayuda, atenderá todas las inquietudes FUNCIONALES asociadas al SISTEMA HUMANO®, de lunes a viernes entre las 08:00 y las 18:00 horas, a través del Sistema Gestión de Solicitudes – OsTicket.

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:

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Temas de ayuda:

Correo:
Cliente:

Datos del Ticket
Por favor, describa su solicitud

Resumen de la solicitud:

Detalles de la solicitud:

Administración y Seguridad

- Seleccione un Tema de Ayuda --
- Seleccione un Tema de Ayuda --
- Actualizaciones versión
- Archivo Integración
- Archivos
- Consulta Audición**
- Consultas Sql
- Creación de Usuarios y Cambios de clave
- Cronograma
- Formulario
- Gestor de Consultas
- Importar Datos
- Listas
- Mensajes de Error
- Otorgar roles, Permisos, Accesos o privilegios a usuario
- Reporte Personalizables - versión
- Reportes Administración y Seguridad
- Tablas Maestras

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

Tickets

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
232318	27/04/am	Abierto	Consulta Planta	Soporte

Página: [1]

- 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/o Via 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 con 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
Suscripción HUMANO® SaaS 2026 (9 Ag 2026 a 8 Febr 2027) (6 meses)	\$ 10.410.000

Total: DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS DIEZ MIL PESOS M/Cte.

NOTA: El Modelo SaaS – Cloud en Colombia está exento de IVA, sin embargo, cada año tendrá un incremento de la tarifa que no superará el IPC definido por el Gobierno Nacional. El artículo 476 del Estatuto Tributario establece en su numeral 21 que el servicio de computación en la nube (Cloud Computing) está excluido del IVA. El valor de la hora para 2026 de servicios de soporte es de \$227.900 más IVA y la hora para desarrollos es de \$265.000 más IVA.

CONDICIONES COMERCIALES

DURACIÓN DEL CONTRATO

El término de duración del servicio será por 6 meses, del 9 de agosto de 2026 hasta febrero 8 de 2027.

REAJUSTE DEL PRECIO

Cada año tendrá un incremento de la tarifa que no superará el IPC definido por el Gobierno Nacional

FORMA DE PAGO

La forma de pago es bimestral, 3 bimestres de \$3.470.000 sin IVA. La factura del periodo de servicio será radicada y será correspondiente al valor bimestral del ítem “SERVICIO HUMANO® SaaS Core Nómina”, previa presentación del informe de actividades realizadas aprobado por la supervisión del contrato, factura y Certificación de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social integral.

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 30 días, contados a partir de la recepción de esta.