Sistema de Información Humano®
by Soporte Logico

Chía, agosto 20 de 2026

Doctor
FAUSTO ALEJANDRO AMAYA CASTRO
SECRETARIA GENERAL
E. S. D.

ASUNTO: PRESENTACION OFERTA

Yo, **SOPORTE LOGICO SAS**, representada legalmente por **DIEGO ARMANDO SANTACRUZ BENAVIDES** identificado con CC 13.072.755 de Pasto, presento ante su Despacho la siguiente OFERTA de Servicios para desarrollar el siguiente objeto contractual: *PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL SISTEMA HUMANO® BAJO LA MODALIDAD SAAS (Software A Service – Software como Servicio) PARA LA GESTIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE PLANTA DE PERSONAL, NOVEDADES, SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DEL RECURSO HUMANO Y LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA NIVEL CENTRAL, INCLUIDO EL SOPORTE, CAPACITACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO."* en el cual me comprometo a realizar las siguientes actividades:

OBLIGACIONES ESPECIFICAS

1. Cumplir con el servicio integral HUMANO® SaaS o "Software as a Service", para la gestión del recurso humano, donde se incluye el mantenimiento y actualización de Módulos: de Planta y Personal, Compensación y Laborales, Tramites en Línea, Humano® en Línea, Administración Humano® e Interfaz Contable, en los aspectos técnicos descritos en las especificaciones establecidas en los estudios y en la minuta del contrato, bajo lo definido con relación al servicio y horas determinadas.
2. Realizar la capacitación técnica y funcional de cada uno de los módulos, links y estructuras que hagan parte de aplicativo HUMANO®, a cada uno de los funcionarios que intervienen en los procesos relacionados o que lo requieran en algún momento determinado, así como de las modificaciones realizadas, Las capacitaciones se programaran con la persona responsable del área quien coordinara la fecha y lugar de la misma con la Secretaria General.
3. Prestar los servicios de mantenimiento, actualización, entrenamiento y soporte técnico – Unidad de asesoría y asistencia técnica por Mesa de ayuda remota durante todo el plazo de ejecución previsto.
4. Brindar el servicio de horas soporte funcional y en picos, en asistencia técnica y unidad de apoyo al desarrollo tecnológico: en un total no menor a 16 horas (capacitación funcional HUMANO®) y 48 horas (soporte funcional HUMANO® en picos), durante el plazo de ejecución del contrato.
5. Realizar la atención profesional e idónea a través de HUMANO® en línea con el fin de solucionar inquietudes y brindar apoyo a los funcionarios de la Secretaria General encargados en el manejo del Sistema HUMANO®.
6. Brindar acompañamiento y asesoría técnica a todas las recomendaciones y sugerencias impartidas por parte del supervisor de acuerdo al uso, funcionalidad y manejo del Sistema HUMANO®.
7. Brindar la cobertura requerida para los componentes de servicios especializados en las áreas de libranzas, firma digital, calidad de información, mesa de ayuda, capacitación en eslabón h y tableros de control, administración funcional humano, procesos de la secretaria general, certificaciones laborales y salariales en línea.
8. Backup Full mensual de la información consolidada y almacenada en disco, generado en formato .bak y posteriormente comprimido para su almacenamiento, con un periodo de retención de 3 Meses.

OBLIGACIONES GENERALES

1. Concertar con el supervisor la fecha de inicio del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato.
2. Responder por cualquier tipo de reclamación, judicial o extrajudicial, que instaure, impulse o en la que coadyuve el personal, los subcontratistas o un tercero contra el Municipio, por causa o con ocasión del contrato.
3. Rendir y elaborar los informes, conceptos, estudios y demás trabajos que se le soliciten en desarrollo del contrato.
4. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y entrabamientos.
5. Cumplir con la totalidad de los alcances descritos en el contrato, sus anexos y demás soportes que lo anteceden, los cuales hacen parte integral del contrato.
6. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la ley con el fin de hacer u omitir algún hecho.
7. Mantener la reserva profesional sobre la información que le sea suministrada para el desarrollo del objeto del contrato.
8. Informar oportunamente al Municipio sobre eventualidad que pueda surgir y que implique retraso en el desarrollo del contrato.

9. Acatar las instrucciones, sugerencias, observaciones y orientaciones escritas por el Supervisor del contrato y el Municipio de Chía.
10. Suscribir a tiempo las actas requeridas por parte del Municipio (supervisor y/o interventor) como constancias de la ejecución del contrato.
11. Presentar las cuentas de cobro del valor del contrato, anexando todos sus soportes y documentos necesarios para ello, dentro de los plazos convenidos, en la plataforma SECOP II, si es caso.
12. Acreditar sus pagos de SSI como cotizante independiente y cuando fuere el caso, se obliga a afiliar a los terceros que emplee para la ejecución del contrato a una entidad promotora de salud, de manera tal que se garantice la cobertura de los diferentes riesgos y en especial de accidentes de trabajo (Decreto 1295 de 1994), y a aplicar en forma estricta los controles y obligaciones que le competen, de acuerdo con lo establecido en la ley 789 de 2002, ley 828 de 2003, el artículo 23 de la ley 1150 de 2007 y demás normas concordantes o complementarias, en materia de aportes a seguridad social, y pago de parafiscales, vigentes a la fecha de presentación de la oferta y durante la vigencia del contrato.
13. Las demás que por ley o contrato le correspondan.

VALOR DE LA PROPUESTA: El valor del Contrato es por la suma de SETENTA MILLONES QUINIENTOS SETENTA MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/CTE. ($70.570.432).

FORMA DE PAGO: El Municipio realizará pagos de la siguiente manera:

El valor del contrato se pagará mediante tres (03) pagos, de acuerdo con los servicios efectivamente prestados, y distribuidos de la siguiente manera:

Dichos pagos se realizarán previo el lleno y presentación de los siguientes requisitos:

- Un primer pago por valor de $53.131.696 contra habilitación y entrega del Certificado de Servicio HUMANO® CLOUD.
- Un segundo pago equivalente a ($8.719.368) ocho millones setecientos diecinueve mil trescientos sesenta y ocho pesos m/cte., en virtud de la consultoría especializada, Soporte y mantenimiento en el mes de octubre de 2026.
- Un tercer pago equivalente a ($8.719.368) ocho millones setecientos diecinueve mil trescientos sesenta y ocho pesos m/cte., en virtud de la consultoría especializada, Soporte y mantenimiento en el mes de diciembre de 2026.

PLAZO DE EJECUCIÓN: Cuatro (04) meses sin exceder el 31 de diciembre de 2026, a partir de la suscripción del inicio en la plataforma SECOP II, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

CONTENIDO DE LA PROPUESTA:

IDONEIDAD: El oferente deberá demostrar la titularidad de los derechos de autor acreditado por el Ministerio del Interior y/o entidad encargada.

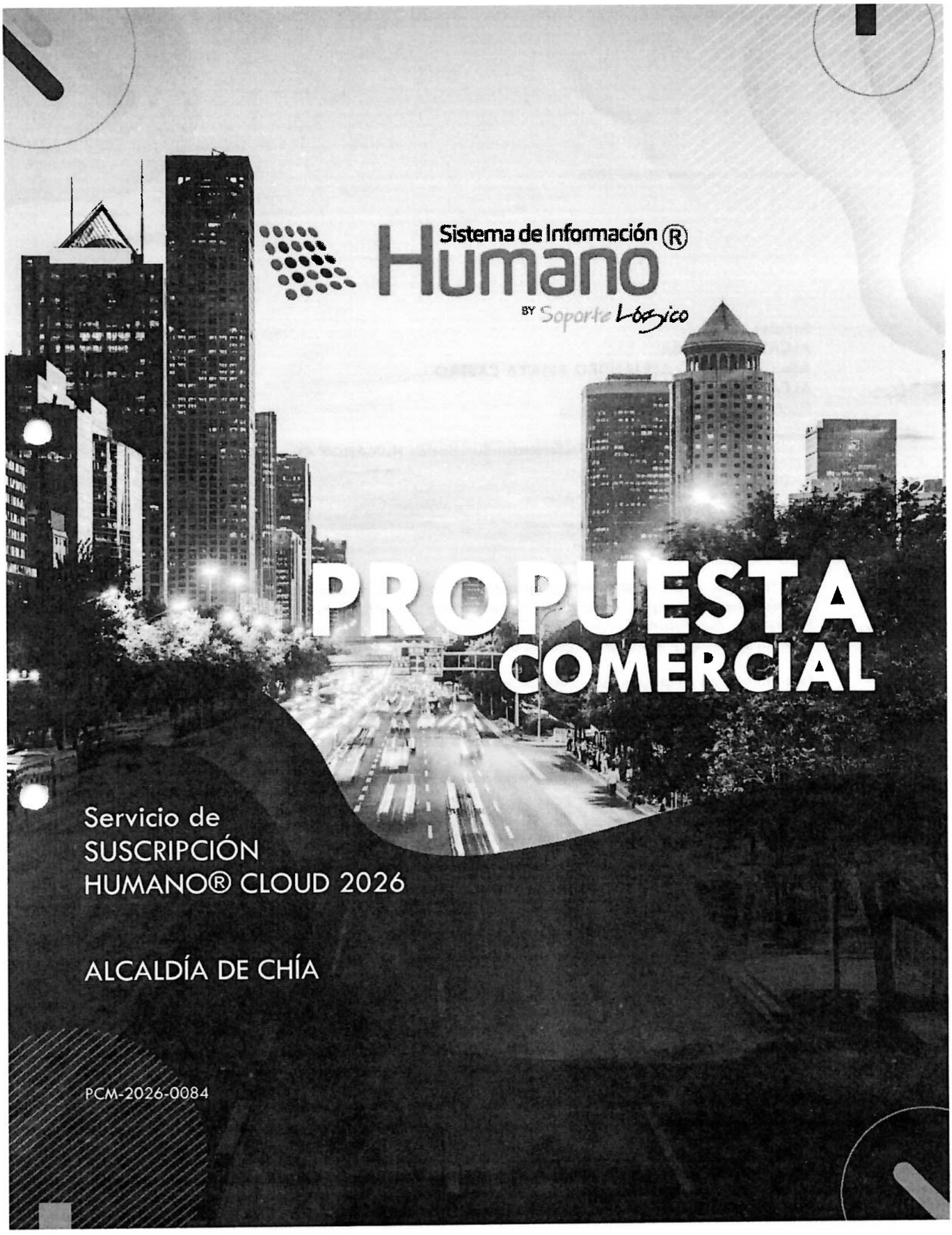
EXPERIENCIA: El oferente deberá acreditar experiencia en la capacitación y acompañamiento del sistema de información HUMANO® por medio de tres (03) contratos suscritos con entidades públicas y/o privadas con su respectiva acta de liquidación y/o terminación donde se demuestre el manejo y mantenimiento de aplicativos de sistemas de información con calidades iguale o similares a HUMANO®.

- Certificados de experiencia
- Fotocopia cedula de ciudadanía
- Copia del RUT
- Fotocopia libreta militar
- Certificado de antecedentes disciplinarios (procuraduría – vigente)
- Certificado de responsabilidad fiscal (contraloría – vigente)
- Consulta antecedente judiciales (policía – vigente)
- Certificado RNMC
- REDAM

Cordialmente,

DIEGO SANTACRUZ.

DIEGO ARMANDO SANTACRUZ BENAVIDES
C.C. N° 13.072.755
Carrera 7 No 33- 42 Piso 4
Celular: 601 4321870 - 3002113433
Correo: administracion@soportelogico.com.co


Sistema de Información ®
Humano
BY Soporte Lógico
PROPUESTA
COMERCIAL
Servicio de
SUSCRIPCIÓN
HUMANO® CLOUD 2026
ALCALDÍA DE CHÍA
PCM-2026-0084

Bogotá D.C., agosto 20 de 2026

PCM-2026-0084

Señores
ALCALDÍA DE CHÍA
Atte.: Sr. FAUSTO ALEJANDRO AMAYA CASTRO
ALCALDÍA DE CHÍA
Municipio de Chía - Cundinamarca

Referencia: Suscripción HUMANO® Cloud Core Nómina 2026

Respetados Señores,

Soporte Lógico S.A.S., en cumplimiento de su objeto social y con amplia experiencia en la provisión de soluciones tecnológicas especializadas, se permite presentar a la Alcaldía la propuesta de servicio de Suscripción HUMANO® CLOUD Core Nómina, una solución integral orientada a apoyar, optimizar y fortalecer la gestión de la nómina.

Esta plataforma en la nube está diseñada para garantizar eficiencia operativa, confiabilidad en los procesos, cumplimiento normativo y seguridad de la información, facilitando la correcta administración de los pagos, descuentos y obligaciones relacionadas con el talento humano, en alineación con las necesidades y lineamientos de la entidad.

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 AL SISTEMA DE INFORMACIÓN HUMANO® 2026

Contenido

.....1

TÉRMINOS GENERALES.....4

ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO.....5

SUSCRIPCIÓN HUMANO® CLOUD.....5

MÓDULOS QUE CONTEMPLA EL SERVICIO.....6

DURACIÓN DEL SERVICIO.....17

BOLSA DE HORAS SOPORTE FUNCIONAL EN PICOS.....17

PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DE SOLICITUDES – OsTicket.....18

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO HUMANO®.....21

INVERSIÓN.....27

CONDICIONES COMERCIALES.....28

DURACIÓN DEL CONTRATO.....28

FORMA DE PAGO.....28

AJUSTE DE PRECIOS.....28

NO COMPETENCIA.....28

VIGENCIA DE LA OFERTA.....28

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 ALCALDÍA DE CHÍA.

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.

Exclusividad

Soporte Lógico es el titular y autor registrado del Sistema de Información HUMANO®, según consta en el Certificado de Registro de Soporte Lógico No. 13-5-429 expedido por la Dirección Nacional de Derecho de Autor (DNDA) del Ministerio del Interior, con fecha de registro del 22 de noviembre de 1999. Este registro certifica la titularidad de la obra "HUMANO®: Sistema de Información para la Gestión del Recurso Humano", creada en 1994 y publicada en 1996. Esta condición de autor original le otorga a Soporte Lógico el derecho exclusivo de desarrollo, distribución y comercialización del software HUMANO®, incluyendo su prestación bajo la modalidad HUMANO CLOUD - SaaS, garantizando a nuestros clientes que trabajan con una solución propia, sin dependencia de terceros ni riesgos de infracción a derechos de autor.

Validez de la Oferta

La presente propuesta tiene una validez hasta septiembre 30 de 2026.

ALCANCE DEL SERVICIO OFRECIDO

SUSCRIPCIÓN HUMANO® CLOUD

HUMANO® SaaS o Software como un servicio (del inglés "Software as a Service") se refiere a la utilización del Sistema de Información para la Gestión del Recurso Humano –HUMANO®, accediendo mediante un navegador Web, a los servidores dispuestos por Soporte Lógico, dejando así en manos de especialistas el manejo y la aplicación de los datos principal activo de su compañía, reduciendo significativamente grandes costos como infraestructura física (Servidores, Energía, acondicionamiento, mantenimiento y renovación de equipos).

Microsoft - Azure, aplicación de clase mundial, ha ganado la confianza de las empresas más sofisticadas de comunicaciones del mundo, por lo tanto, Soporte Lógico S.A.S. ha querido trabajar conjuntamente para brindar esta confianza y experiencia que Microsoft en su plataforma AZURE nos ofrece dando a conocer a sus clientes el nuevo modelo de software como un servicio HUMANO® CLOUD, que deja del lado de especialistas, tareas necesarias para un producto altamente seguro, disponible y confiable, como son:

- Monitoreo en Datacenter 7x24x365
- Disponibilidad del servicio 7x24x365
- 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 de la información almacenada en disco
    - **Periodicidad:** Mensual
    - **Tipo(s) de respaldo:** FULL (completo), generado en formato .bak y posteriormente comprimido para su almacenamiento.
    - **Periodo de retención:** 3 Meses.
    - **Mecanismo o herramienta utilizada:** El proceso de respaldo se encuentra automatizado mediante tareas programadas configuradas en el servidor, las cuales ejecutan los scripts correspondientes de acuerdo con la periodicidad Mensual). Los archivos de respaldo son posteriormente comprimidos y almacenados.

La implementación de HUMANO® CLOUD como un servicio (SaaS) traduce operaciones mucho más económicas, confiables, escalables, 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 y nuevas características del sistema.

Para el uso de HUMANO® SaaS, no es necesario contar con un área especializada de soporte para el sistema, ni adquirir o mantener los altos costos de una infraestructura de TI, por lo cual se reducen considerablemente sus costos y riesgo de inversión.

El acceso a HUMANO® SaaS –se realiza a través un acceso seguro (HTTPS), para proteger la aplicación privada de infiltrarse en la red pública.

La garantía de disponibilidad de la aplicación es parte de la responsabilidad que Soporte Lógico se compromete a ofrecer a sus clientes.

BENEFICIOS

- Por su naturaleza, la tecnología de Cloud Computing 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 mínimo de los tiempos de inactividad.
- Una infraestructura 100% de Cloud Computing no necesita instalar ningún tipo de hardware, requiere mucha menor inversión para empezar a trabajar.
- Implementación más rápida y con menos riesgos. HUMANO® como servicio estará disponible en cuestión de semanas o meses –previo acuerdo-, con un nivel considerable de personalización o integración.
- Actualizaciones automáticas que no afectan negativamente a los recursos de TI

ESQUEMAS

Cantidad	Esquema
726	Funcionarios Planta
6	Pensionados
25	Funcionarios de la Personería
15	Concejales (en la liquidación de seguridad social y parafiscales en cumplimiento a la Ley 2461 del 18 de junio de 2025)

MÓDULOS QUE CONTEMPLA EL SERVICIO

1. Planta y Personal
2. Compensación y Laborales
3. Estructura Organizacional
4. Salud y Seguridad : Manejo Ausentismos - Recobro Incapacidades
5. HUMANO® en Línea
6. Trámites en Línea
7. Administración HUMANO®
8. SGSST
9. Bienestar Social

Sistema de Información Humano

DESCRIPCIÓN DE MÓDULOS

Estructura Organizacional

Este módulo permite definir el sistema jerárquico de la compañía, así como las dependencias y cargos en los cuales esta estará distribuida. Con base en esta distribución, la compañía podrá gestionar su planta para cumplir con los objetivos misionales y la estrategia establecida para su desarrollo.

Proporciona información para el análisis de la distribución de la planta de personal aprobadas y/o requeridas en la compañía, la gestión de vacantes, los movimientos de la planta, la definición de cargos y la asignación de funciones, permitiendo la gestión del organigrama y los equipos de trabajo existentes.

: El éxito de la implementación de la funcionalidad dependerán del estado de la información entregada por la entidad y del proceso de estabilización de la data y sus posteriores movimientos.

Registro de la estructura organizacional en distintos niveles, asignación de cargos y vacantes por cargo, consulta de vacantes, definición de manual de cargos, asignación de funciones.

- ✓ Definición de niveles jerárquicos en la estructura organizacional
- ✓ Definición de dependencias en la estructura organizacional
- ✓ Asignación de cargos a las dependencias
- ✓ Definir Manual de Cargos y Perfil de cargos
- ✓ Asignación de funciones a los cargos existentes según perfil
- ✓ Consulta de vacantes
- ✓ Identificación de ocurrencias
- ✓ Justificación de la acción a aplicarle a cada ocurrencia
- ✓ Seguimiento de la ocurrencia en la planta

- ✓ Organización de las plantas de personal aprobadas para la compañía.
- ✓ Optimizar la administración del recurso humano a disposición de la compañía.
- ✓ Mayor efectividad en procesos de cobertura, por ende, un mayor nivel de calidad y cumplimiento de los objetivos misionales.
- ✓ Conocimiento y fácil gestión de la ubicación de los colaboradores.

Planta y Personal:

Este módulo permite gestionar la bio data de cada colaborador que hace parte de la compañía, así como su trayectoria, su ubicación, sus novedades y toda la información relevante en cuanto a su vinculación. La información registrada en este módulo permitirá administrar otros procesos relacionados con el colaborador a lo largo de su gestión desde Humano®.
Facilita información para el análisis de la realidad de la planta de personal, su antigüedad promedio, los movimientos de personal, entre otros, permitiendo la toma de decisiones con respecto al manejo de la planta.

Vinculación del empleado, novedades de historia laboral, registro histórico de fondos, afiliación del colaborador a seguridad social, dotación, validación de planta, incrementos salariales, contratistas, pensionados.

- ✓ Registro de bio data del colaborador: Hoja de vida, fondos, bancos, familiar, idiomas.
- ✓ Vinculación del colaborador a diferentes naturalezas de contratación: empleados públicos y oficiales, empleados convencionados, docentes públicos, docentes cátedra, monitores, pensionados, aprendiz SENA, privados, contratistas, salario integral, régimen especial.
- ✓ Validación de planta de personal enfocada a la actualización y mantenimiento de información de cada colaborador.
- ✓ Cargue de documentación del colaborador en medios digitales.
- ✓ Gestión de la dotación como prestación económica legalmente requerida.
- ✓ Registro de información para la gestión de empleados pensionados.
- ✓ Registro de Unidad Per Cápita para la gestión de seguridad social del colaborador y su núcleo familiar.
- ✓ Manejo de información relevante del colaborador requerida para el reporte de datos a los Entes de Control: DIAN, UGPP, Ministerio de Salud y Protección social, Ministerio de Educación Nacional, Ministerio de Hacienda.
- ✓ Gestión de procesos automatizados y masivos de incrementos salariales.

- ✓ Información del colaborador centralizada en una única base de información
- ✓ Mantener la historia laboral de cada colaborador al día
- ✓ Trazabilidad de cambio salarial por colaborador

- ✓ Procesos automatizados en la gestión de novedades del colaborador que se traducen en ahorro de tiempo operativo, que puede ser aprovechado para tiempo estratégico en la gestión del recurso humano.
- ✓ Registros masivos de información.
- ✓ Facilita información relevante del estado contractual de los colaboradores.
- ✓ Generación de reportes estándar, certificaciones laboral y salarial y archivos de información relevante para la gestión del recurso humano de manera oportuna y veraz.
- ✓ Proceso masivo de incrementos salariales

.

Compensación y Laborales

Este módulo permite definir, gestionar y controlar de manera integrada toda la información referente a la liquidación de un colaborar. Implicando la creación de conceptos y su formulación hasta la liquidación de sus devengos, deducibles, parafiscales, prestaciones legales, como también las extralegales. Controla cada uno de los procesos de liquidación que una entidad maneje en los diferentes periodos del año basados siempre en el marco normativo vigente, permitiendo así, liquidar no sólo los emolumentos por concepto de nómina sino también los correspondientes a primas, cesantías, vacaciones, procedimiento de retención en la fuente, certificado de ingresos y retenciones etc.
Al ser un módulo integrado, permite analizar información la cual es un insumo relevante para la toma de decisiones estratégicas, que permiten a una entidad realizar cambios en el tiempo controlados y acertados.

Registro de novedades ocasionales y/o periódicas, embargos y/o incremento a embargos, vacaciones individuales o colectivas, libranzas, sentencias judiciales, presupuesto, contabilidad, incapacidades, compensatorios, históricos de liquidación, seguridad social, liquidación de procesos como nómina, primas, cesantías y borrar liquidación, procesos de liquidación de cálculo retención en la fuente, certificado de ingresos y retenciones.

- ✓ Definición, formulación y asociación de conceptos a los procesos de liquidación
- ✓ Definición y administración de las frecuencias de pago, estas corresponden al periodo en el tiempo en que se liquidara un proceso y pueden ser quincenales o mensuales
- ✓ Registro manual o masivo de las novedades ocasionales como horas extras y periódicas como aportes a fondos de empleados
- ✓ Manejo de embargos administrando los datos que emite el juzgado y controlado los descuentos ordenados por concepto de nómina o prestaciones sociales, como también los posibles incrementos que en ellos se dispongan

- ✓ Administración del libro de vacaciones de los colaboradores desde su primera liquidación hasta el momento en que solicita las mismas o en su defecto hasta el momento de su retiro, otorgando el disfrute por persona o en un proceso masivo
- ✓ Gestión de las libranzas que maneje un colaborar, garantizando el cumplimiento con las obligaciones contractuales, permite generar un certificado de cupo hasta el compromiso de un determinado valor para un descuento
- ✓ Manejo en el sistema Humano® de las sentencias judiciales que emite un juzgado, respecto a la reincorporación del personal retirado por motivo de injusta causa
- ✓ Manejo del proceso de presupuesto según las disposiciones financieras de cada entidad
- ✓ Manejo del proceso de contabilidad y su respectiva interfaz contable según el operador de cada entidad
- ✓ Gestión del proceso de Costeo, el cual permite liquidar (calcular) por cada concepto parametrizado los valores correspondientes de proyección aplicados.
- ✓ Gestión de compensatorios los cuales permiten controlar las horas extras que un empleado tiene por derecho, pero a su vez compensar las horas que exceden el límite establecido, este proceso se puede realizar de manera masiva o individual
- ✓ Administración de los conceptos de pagos efectuados fuera del sistema Humano® y que son necesarios para el cálculo correcto de los procesos de la entidad.
- ✓ Liquidación Mensual o quincenal según sea el periodo de pago definido y permite calcular los diferentes conceptos que por cada uno de los empleados de la entidad
- ✓ Generación del proceso Formulario Integrado de Aportes, el cual identifica los empleados, las novedades y los valores a reportar en el archivo plano de seguridad social PILA dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección social
- ✓ Generación del proceso Borrado de Liquidación, el cual por nómina permite borrar por empleado, por esquemas o por bloques de personas; las liquidaciones que se encuentren en estado Proceso.
- ✓ Manejo de información relevante del colaborador requerida para el reporte de datos a los Entes de Control: DIAN, UGPP, Ministerio de Salud y Protección social, Ministerio de Educación Nacional, Ministerio de Hacienda etc.

- ✓ Información del colaborador centralizada en una única base de información
- ✓ Historia de toda la trayectoria de un colaborador
- ✓ Integración de información con diferentes módulos del sistema Humano®
- ✓ Alto control y seguridad de la información
- ✓ Procesos ágiles y automatizados que se traducen en ahorro de tiempo operativo y alta productividad
- ✓ Registros masivos de información

- ✓ Facilita información relevante del estado contractual de los colaboradores
- ✓ Generación de reportes estándar, certificaciones laboral y salarial y archivos de información relevante para la gestión del recurso humano de manera oportuna y veraz
- ✓ Consulta de pagos históricos
- ✓ Consultas de novedades

Salud y Seguridad: Manejo Ausentismos - Recobro Incapacidades

El módulo Salud y Seguridad, administra la información de las incapacidades medicas remitidas al empleador indicando las restricciones existentes y las recomendaciones o condiciones que se requiere adaptar para que el trabajador pueda desempeñar la labor. Así mismo permite tener un registro y control de los tipos de ausentismos presentados en la entidad con sus respectivos informes estadísticos en un rango de tiempo determinado.

Adicionalmente contempla la funcionalidad de Recobros de Incapacidades en la cual se llevará a cabo el proceso de recobros a las respectivas entidades prestadoras del servicio de salud responsables del pago de las incapacidades.

Aspectos para tener en Cuenta: La funcionalidad de Recobro de Incapacidades, por la interacción que realiza desde el momento que se registra una incapacidad hasta su liquidación, iniciara a realizar el recobro a aquellas incapacidades registradas posterior a la implementación y/o activación de la funcionalidad.

Administra la información, relacionada con el estado general de salud de sus empleados, sus ausencias y recomendaciones laborales de cada trabajador.

- ✓ Registrar la información de las ausencias de los trabajadores
- ✓ Permite que el empleador conozca las condiciones de salud del trabajador
- ✓ Gestión del proceso de recobro de incapacidades
- ✓ Generación reportes estándar de ausentismo.
- ✓ Generación informe de ausencia por cubrir.

- ✓ Conocer las ausencias de cada empleado y el motivo de estas.
- ✓ Conocer las enfermedades a lo que los empleados están más propensos.
- ✓ Conocer las ausencias que se deben cubrir.

HUMANO® en Línea

Más allá de ser un módulo, es el portal de autogestión que Humano® ofrece a los colaboradores de nuestras compañías cliente. Este portal de autogestión permite a los colaboradores acceder a información laboral importante en su vínculo con la compañía, así como gestionar solicitudes de novedades como incapacidades, horas extras, vacaciones propias, permisos, cambios de cuenta bancaria, cambios de fondos de salud y pensión, comprobante de pago, así como generar reportes estándar y certificados laboral y salarial en línea y gestionar procesos e información relacionada con la compañía.

Consulta de la nómina, generación de certificados y reportes, consulta de vacaciones, solicitud y aprobación de trámites, notificaciones en línea.

- ✓ Consulta de nómina
- ✓ Consulta de vacaciones
- ✓ Inscripción a actividades
- ✓ Solicitud de trámites en línea
- ✓ Gestión de trámites en línea de colaboradores a cargo
- ✓ Generación de reportes estándar y certificados laboral y salarial
- ✓ Notificaciones

- ✓ Disponibilidad a la información del portal a cualquier hora del día
- ✓ Generación certificaciones, consultas y transacciones de manera rápida, confiable y oportuna

Trámites en Línea

: Este módulo permite gestionar el inicio de un trámite hasta su proceso de verificación y aprobación. La funcionalidad le permite a la entidad ofrecer a sus empleados un proceso óptimo en la recepción de novedades, disminuyendo tiempos y ahorrando desplazamientos.

Adicionalmente se implementa una funcionalidad en Humano Web que permitirá a los funcionarios de la entidad encargados de recibir las solicitudes, gestionar el trámite y dar una respuesta al empleado en línea sin necesidad de desplazamientos por parte de los empleados.

: Registro novedad de:

- Incapacidades: Enfermedad General, Accidente Laboral, Licencia Maternidad, Licencia Paternidad y Enfermedad Laboral
- Cambio de Fondo: Cesantías, Pensión y EPS
- Cambio Cuenta Bancaria
- Vacaciones
- Licencias Remuneradas
- Licencias No Remuneradas
- Cesantías: Parciales y Anticipadas
- Permisos

:

- ✓ Ingresar al Portal de Humano en Línea: El empleado solicitante debe ingresar al Portal de Humano en Línea con su número de identificación y clave personal.
- ✓ Solicitar Tramite: Para solicitar el trámite a la entidad el empleado deberá seleccionar la opción Trámites en línea del menú.
- ✓ Seleccionar el tipo de Solicitud: En el campo tipo solicitud se desplegarán las opciones de los tramites que puede realizar el empleado por Humano EL, que le permitirá seleccionar el trámite a realizar.
- ✓ Cargar el documento En este documento se describe el trámite a realizar, en este caso se debe tener en cuenta que solo se permite el cargue de archivos en formato PDF.
- ✓ Consultar estado del trámite: La funcionalidad le permitirá al empleado consultar el estado de su trámite en Línea, ingresando a la opción consultar solicitud del menú.
- ✓ Gestionar solicitud del trámite en humano web: Realizada la solicitud del trámite por el Portal de Humano en Línea, el Sistema les permitirá a los usuarios gestionar las solicitudes asignadas de acuerdo con la disponibilidad y roles asignados, para ejecutar los estados que la Entidad determine para cada solicitud, la aceptación de cada estado permitirá que la solicitud del trámite avance al siguiente paso hasta llegar al estado terminado.

:

- ✓ Reporte de novedades en línea
- ✓ Evita el desplazamiento de los colaboradores a una entidad
- ✓ Veracidad de la información reportada
- ✓ Automatización de tareas de manera sistemática
- ✓ Conocimiento y aprobación del jefe inmediato
- ✓ Seguimiento y respuesta en línea sobre una solicitud, así como también la respuesta definitiva de la entidad
- ✓ Posibilidad de corregir información en línea por motivo de rechazo

Administración HUMANO®

: Este módulo permite la ejecución de determinadas tareas de administración con un alto grado de jerarquía y algunas con un nivel técnico de conocimiento, que permiten dentro del sistema Humano® especificar el manejo de funcionalidades como también la responsabilidad de definir las acciones auditables, los roles de usuarios y los permisos que estos tendrán dentro del manejo o administración de la información, convirtiéndose así esto último en la trazabilidad o prueba de las tareas realizadas. Por otra parte, permite llevar a cabo toda aquella parametrización que el sistema requiera para el correcto manejo de funcionalidades.

: Diseñador Consultas, cambio clave, seguridad, auditoria, mensajes de error, tablas maestras, reportes personalizados, generación masiva de reportes, cronograma y planta viabilizada

- ✓ Permite definir y ejecutar consultas básicas algunas ya predefinidas en la entidad, donde su objetivo es responder todas las posibles preguntas de nivel tanto de seguridad como la auditoria de un cambio, como también conocer información real y fiable
- ✓ Permite actualizar la clave del usuario que para el sistema corresponda al súper usuario quien administra toda la aplicación en la entidad según su máximo nivel de responsabilidad, de igual forma permite asignar claves a los usuarios del sistema y parametrizar si está deberá ser reemplazada en el próximo inicio de sesión, como también el bloqueo del mismo
- ✓ Define, asigna y modifica los roles, permisos y usuarios de quienes tendrán acceso al sistema y según cada cargo, responsabilidad o perfil en el sistema se les asignaran las acciones necesarias que van desde la consulta de la información hasta la eliminación de la misma, esta tarea es realizada por el administrador del sistema quien tendrá un usuario de máximo nivel
- ✓ Cuenta con la funcionalidad de consultar los movimientos de los usuarios por el sistema por medio de una auditoria, la cual permite conocer las tareas ejecutadas por un usuario bien sea a un colaborador, en un proceso o un inicio de sesión
- ✓ Permite consultar los posibles errores que se presentan en los demás módulos del sistema siempre y cuando estos sean de nivel técnico y controlados por medio de un código de error, esto guía al usuario administrador con la posible causa del fallo
- ✓ Permite gestionar por la funcionalidad de tablas maestras, toda aquella parametrización que el sistema requiera para su correcto funcionamiento, como también la consulta y modificación de la misma, quien realiza esta tarea siempre será el administrador del sistema debido a su nivel de responsabilidad en el manejo de los datos del sistema
- ✓ Permite realizar personalizaciones particulares por cada cliente a los reportes que en el sistema se encuentren categorizados como reportes aptos para los cambios, consiste en realizar cambios al reporte original según las necesidades de cada cliente

- ✓ Permite a nuestros clientes con varias conexiones particulares ejecutar de manera masiva un reporte para obtener información centralizada y en poco tiempo
- ✓ Gestiona por medio de un cronograma el periodo en el tiempo en que una entidad podrá tramitar todas las novedades que afectan una nómina, permitiendo un mayor control de la información a ser liquidada
- ✓ Gestión de datos que tiene como objetivo el diseño y generación de consultas en el sistema, proporcionando dinamismo y flexibilidad al momento de definir consultas personalizadas de acuerdo a necesidades especificas
- ✓ Control absoluto de los cargos asignados a una entidad, evitando que se contraten más personas de las permitidas en un lugar de trabajo

- ✓ Garantiza la seguridad del sistema a nivel de usuarios
- ✓ Permite realizar acciones de seguimiento a los usuarios según cada tarea realizadas
- ✓ Permite auditar los movimientos de los usuarios en el sistema
- ✓ Sistema altamente parametrizable, lo que permite un autocontrol de la información necesaria para el manejo independiente del cliente
- ✓ Permite asociar a un usuario el perfil más adecuado para sus tareas
- ✓ Acceso a la información tanto histórica como actual de los colaboradores de una entidad
- ✓ Consulta de información inmediata centralizada de todos los módulos del sistema
- ✓ Cambios autónomos de los reportes personalizables del sistema
- ✓ Recepción de novedades controladas
- ✓ Control completo de la planta de una entidad
- ✓ Información eficaz, real y confiable

SGSST

Este módulo permite apoyar la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral causadas por las condiciones de trabajo, y la promoción y prevención de las condiciones de la salud de los trabajadores.

HUMANO le permite llevar un registro exacto de los procesos y procedimientos derivados de la resolución 0312 del 2019, por las cuales se establecen los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST), siguiendo un proceso lógico y por etapas basados en ciclo PHVA.

Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, basados en esta definición y en la norma el Sistema le va a permitir registrar y mantener la información Sistematizada y organizada de todas aquellas acciones que la entidad establezca para cumplir con este principio Administre

la información, relacionada con el estado general de salud de sus empleados, promueva campañas para mantener y mejorar el bienestar de su Salud Organizacional.

Se identifica y COLOCA en práctica las medidas necesarias para mantener y mejorar la salud individual y colectiva de sus colaboradores. Control de los trabajadores según el centro de trabajo, zona de trabajo y las actividades a realizar en la misma, reporte de accidentes e incidentes de trabajo y el resultado de la respectiva investigación.

- ✓ Ingreso comités establecidos para el proceso de gestión de seguridad y salud en el trabajo como son: Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, comité de convivencia, Brigada de emergencias.
- ✓ Vigías de Salud y Seguridad en el Trabajo
- ✓ identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos e implementación de controles basados en la metodología de la GTC45 que prevengan daños en la salud de los trabajadores y/o contratistas, en los equipos e instalaciones.
- ✓ Plan de Trabajo Anual en SST (Cronograma de Actividades)
- ✓ Registro de Incidentes, accidentes y enfermedades laborales
- ✓ Registro de la investigación de accidentes de trabajo
- ✓ Registro inspecciones planeadas y seguimientos
- ✓ Generación de reportes estándar

- ✓ Control de sus trabajadores según las zonas de trabajo.
- ✓ Conocimiento de los peligros que está expuesto cada trabajador según su labor y zona de trabajo.
- ✓ Control de los accidentes de trabajo reportados y seguimiento de estos.
- ✓ Registros de los diferentes comités de seguridad y sus integrantes.
- ✓ Control de condiciones y actos substandar

Bienestar Social

El Módulo Bienestar Social, soporta la información de procesos de inducción personal y formación académica de empleados y sus familias, por medio de programas, cursos y convenios a través de diferentes modalidades, contribuyendo al crecimiento intelectual, cultural y personal. De igual forma, permite crear programas extralaborales de recreación y sano esparcimiento, tanto de los empleados, como de sus familias mediante de actividades culturales, deportivas y recreativas. Adicionalmente, el módulo permite realizar

seguimiento de los funcionarios próximos a pensionarse a fin de vincularlos a las actividades preparadas por la entidad para este personal.

Establecer planes de capacitación, programas, actividades culturales y de recreación para sus empleados también como el seguimiento a los pre pensionados.

- ✓ Crear Programas Extralaborales de recreación y sano esparcimiento.
- ✓ Ingresar Programas de Formación Académica.
- ✓ Inscribir Masiva participantes a las actividades de Bienestar.
- ✓ Realizar el Seguimiento de los funcionarios Próximos a Pensionarse.

- ✓ Automatizar las actividades de Bienestar Social realizadas en la entidad.
- ✓ Disponibilidad en Línea de informes de seguimiento de asistentes y actividades ejecutadas.
- ✓ Información del estado de las actividades Programadas
- ✓ Cargue Automático de Pre pensionados.
- ✓ Control de las actividades realizadas en un Periodo de tiempo.

DURACIÓN DEL SERVICIO

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

BOLSA DE HORAS SOPORTE FUNCIONAL EN PICOS

Se dispone de una bolsa de horas para ser previamente programadas y ejecutadas durante el plazo contractual, destinada a:

1. **Capacitación funcional HUMANO® - 16 Horas**
2. **Soporte Funcional HUMANO® - 48 Horas**

Prestación de soporte funcional para la atención de incidencias presentadas en los módulos cuantitativos del sistema, especialmente durante picos de demanda asociados a procesos críticos como nómina, primas, incrementos y retroactivos.

Al inicio de la prestación del servicio, deberá definirse un cronograma de ejecución que contemple la planificación mensual de actividades, incluyendo la distribución de mínimo 12 horas de acompañamiento por mes, con el propósito de asegurar su aprovechamiento completo dentro de la vigencia del servicio, ya que dichas horas no son acumulables ni transferibles a periodos posteriores.

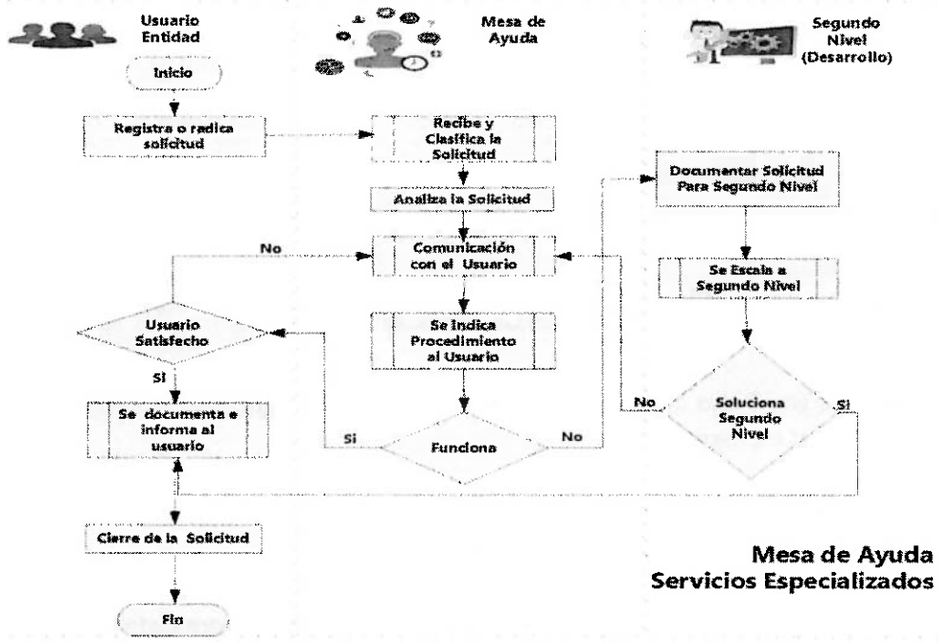
Como parte fundamental de este componente, será necesario establecer desde el inicio los procedimientos para la programación y aprobación de las horas de soporte funcional, así como los tiempos de respuesta esperados por parte de la Entidad, con el fin de garantizar una atención oportuna y eficiente ante las necesidades que se presenten.

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 17:00 horas, a través del Sistema Gestión de Solicitudes – OsTicket.

Flujo de Proceso para Radicar un Caso



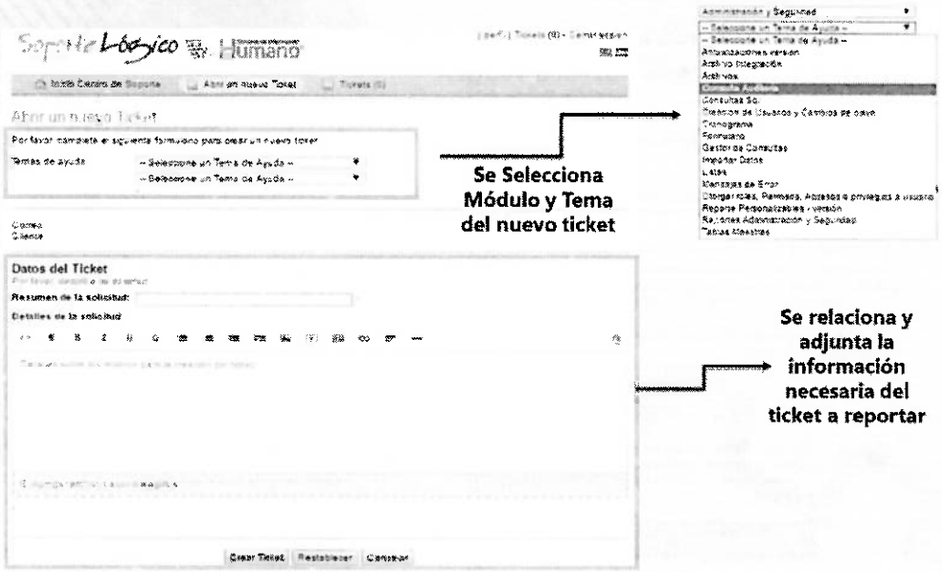
Radicar casos por Osticket

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

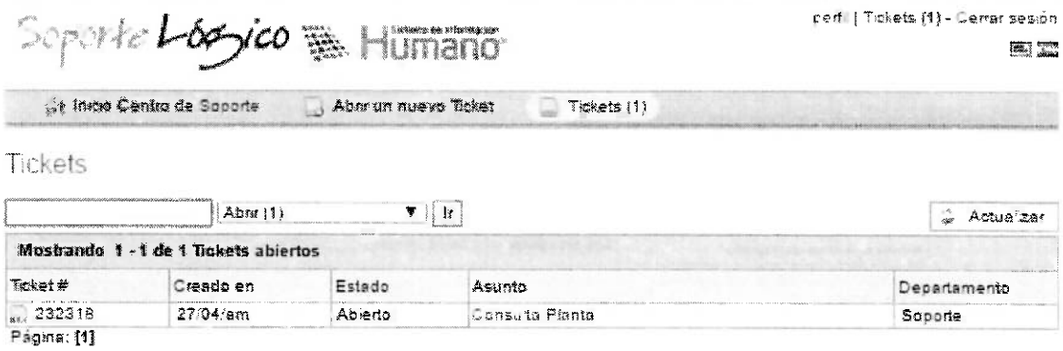




Para abrir nuestro primer ticket tenemos 2 opciones, ya sea desde el (1) botón verde o desde el menú (2) Abrir Nuevo Ticket, al dar clic nos llevara a la siguiente página:



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.

Sistema de Información® Humano

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 5:00 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.

Sistema de Información Humano

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 con 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.

Sistema de Información® Humano

INVERSIÓN

A continuación, presentamos el Valor del Servicio ofrecido

FUNCIONALIDAD	No FUNCIONARIOS	No. Mes/Hora	VALOR Mes / Hora	VALOR
SUSCRIPCIÓN HUMANO® CLOUD	772	4	$ 13.282.924	$ 53.131.696
BOLSA DE HORAS Capacitación y Soporte Funcional		64	$ 228.975	$ 14.654.400
Subtotal				$ 67.786.096
IVA Bolsa de Horas				$ 2.784.336
Total Servicio				**$70.570.432**

Total: SETENTA MILLONES QUINIENTOS SETENTA MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS M/CTE.

NOTAS:

1. Si el cliente solicita personalización de conceptos, reportes, desarrollos e integraciones diferentes al alcance del estándar del Sistema de Información HUMANO®; la tarifa por hora tendrá un valor de $265.000 pesos colombianos antes de IVA.
2. Los valores presentados están sujetos al IVA de Ley, manteniendo siempre el equilibrio económico.

CONDICIONES COMERCIALES

DURACIÓN DEL CONTRATO

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

FORMA DE PAGO

- Un primer pago por valor de $53.131.696 contra habilitación y entrega del Certificado de Servicio HUMANO® CLOUD-
- Dos pagos iguales, cada uno por valor de $8.719.368 en los meses de octubre y diciembre de 2026.

Las Suscripciones Cloud SaaS en Colombia por ser modelo OPEX, se encuentran exentas de IVA. Sin embargo, cada año las tarifas aumentaran el valor del contrato según IPC.

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 septiembre 30 de 2026.