1

HEINSOHN
HUMAN GLOBAL SOLUTIONS

Oferta de servicios sobre la tecnología SIGEP para:

INPEC

Ref.: PRO202608 - INPEC – Propuesta de soporte extendido
Fecha: Agosto de 2026

Contenido

1 OBJETO DE LA OFERTA 3
Sustento de nuestra oferta 3
Nuestro entendimiento del SERVICIO 3
2 ALCANCE DE LA OFERTA 4
3 OFERTA ECONÓMICA 7
4 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO 8
Entregables del Servicio 11
OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD 11
5 CONDICIONES GENERALES 12
Validez de la Presente Oferta 12
Precios 12
Glosario 13

2 OBJETO DE LA OFERTA

Prestación de servicios de soporte extendido los módulos del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP) instalados en el INPEC.

Sustento de nuestra oferta

La nómina del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP, el cual corresponde a Sistema General de Información Administrativa del Sector Público de que trata la Ley 909 de 2004, considerando que fue implementada en la entidad de conformidad con el contrato 195 de 2025, el cual fue recibido a satisfacción y tenía por objeto contratar la implementación y personalización del software para la administración del Talento Humano para el INPEC fase 2, cuya licencia fue adquirida por el estado colombiano, e implementado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP.

Heinsohn HGS es el distribuidor exclusivo de los servicios de implementación del software PeopleNet, base del SIGEP, para el sector gobierno en el territorio colombiano, de conformidad con el certificado del registro mercantil número 00019318 para el contrato de agencia comercial otorgado por Meta4 S.A. radicado en la Cámara de Comercio de Bogotá.

Nuestro entendimiento del SERVICIO

Con el análisis del momento actual encontramos y apreciamos las necesidades y los principales requisitos que presenta el área nómina, así mismo podemos establecer que dentro de nuestra experiencia y conocimiento podemos apalancar y apoyar al INPEC como un socio estratégico mediante los servicios que se presentan en el siguiente Capítulo.

3 ALCANCE DE LA OFERTA

El alcance de la presente oferta es PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE EXTENDIDO, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MÓDULOS DEL SISTEMA DE INFORMACION Y GESTIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO "SIGEP" INSTALADOS EN EL INPEC, lo cual cubre las siguientes actividades:

1. Dar atención a todos los casos reportados por los usuarios en la mesa de servicio, y dar solución a todos aquellos que sean catalogados como errores del aplicativo, errores de datos (cargados o migrados), errores de procedimiento o errores de uso.

2. Realizar por medio de personal idóneo, el acompañamiento en cada una de las actividades propias, para efectuar la elaboración y los pagos de las nóminas mensuales. Realizar actividades de acompañamiento funcional, para corregir errores de uso, capacitación y orientación que se requiera, cuya actividad será prestada por profesionales con conocimiento de la normatividad del sector público, y específicamente en lo relacionado con las necesidades propias de la entidad. Este acompañamiento tiene una cobertura de hasta 2 días (16 horas) por mes.

3. Revisar y corregir temas de datos que se hayan causado por errores en el sistema, o por fallas corregidas fuera de tiempo, por parte de personal DBA de Heinsohn. Esta actividad sustentada por el correspondiente caso en mantis del fallo.

4. Asesorar al usuario en las nóminas de primas de servicios y navidad, bonificación por dirección, recálculo de retención y nómina 13 de cesantías, y demás procesos especiales que se generen en los períodos enunciados, con el grupo de nómina de la entidad. Esta actividad se cubre hasta por 5 días (40 horas) al año.

5. Cubrir los desarrollos, pruebas y capacitaciones en el uso del sistema que se deriven de cambios normativos y de ley, que afecten la nómina de la entidad, durante la vigencia del contrato.

6. Realizar las actualizaciones funcionales y tecnológicas liberadas por el fabricante.

7. Realizar los ajustes, en caso de que se requiera, sobre las actualizaciones tecnológicas que envíe el fabricante, garantizando el correcto funcionamiento de los módulos implementados en la entidad

8. Realizar en caso de tener personal nuevo, capacitación funcional de 24 horas al año, con lo cual se cubre capacitaciones conceptuales acerca de

liquidaciones, cálculo de retenciones, aplicaciones normativas u otro tipo de contenido relacionado con el manejo del software.

9. Desarrollar conceptos de liquidación que surjan durante la vigencia del servicio o cualquier requerimiento legal del sistema especial de la entidad que afecte la liquidación de la nómina.

10. Implementar desarrollos y cambios al sistema, generados por solicitud de otras entidades, lo cual cubre mejoras, nuevas funcionalidades y nuevos reportes, cuando apliquen y sean aprobadas por la entidad.

11. Capacitar al usuario en las actualizaciones, técnicas, funcionales o de ley, o en la utilización de funcionalidades propias del software, o en los módulos que se encuentren en operación en la entidad, en el marco del servicio de capacitación en ambiente de capacitación sin información real

12. Se incluyen 80 horas para desarrollos del Inpec

Se encuentran **excluidas** del alcance las siguientes actividades:

1. Prestar el acompañamiento técnico y funcional con disponibilidad por fuera del horario 5 X 8 de lunes a viernes (5 días a la semana, 8:00 a.m. a las 6:00 p.m.)
2. Soporte a procesos realizados manualmente o por fuera de los sistemas soportados por Heinsohn.
3. Desarrollos o nuevas funcionalidades, los cuales serán dimensionados y estimados de forma adicional y complementaria cuando se requiera.

Para nuevos desarrollos no incluidos en el servicio de soporte y mantenimiento ofrecido, la entidad podrá adquirir bajo la figura de bolsa de horas, paquetes de horas conforme dimensione su necesidad.

Alcance de los módulos contenidos en los subsistemas de empleo público y desarrollo organizacional instalados en la entidad

La entidad actualmente cuenta con el licenciamiento, es instalación de los siguientes módulos que corresponden a los subsistemas de desarrollo organizacional y empleo público del sistema SIGEP:

1. Escala salarial
2. Nomenclatura de empleos
3. Estructura formal e informal
4. Planta de empleos

5. Manual de funciones
6. Distribución de planta
7. Normas
8. Consultas
9. Vinculación /novedades / desvinculación
10. Nómina
11. Portal del funcionario
12. Módulo de administración de cartera de incapacidades

Estos módulos se implementan junto con la nómina y su soporte y mantenimiento se encuentra dentro de la oferta.

4 OFERTA ECONÓMICA

A continuación se listan los servicios que se ofrecen por parte de Heinsohn los cuales pueden ser obtenidos o no por la entidad de acuerdo con la necesidad

SERVICIOS RECURRENTES	ESPECIFICACIONES TECNICAS	VALOR (INCLUIDO IVA)
Servicio de **soporte y mantenimiento extendido** técnico – funcional hasta el 31 de diciembre de 2026: 1. Escala salarial 2. Nomenclatura de empleos 3. Estructura formal e informal 4. Planta de empleos 5. Manual de funciones 6. Distribución de planta 7. Normas 8. Consultas 9. Vinculación /novedades / desvinculación 10. Nómina 11. Portal del funcionario 12. Módulo de Administración y conciliación de cartera de Incapacidades *Se incluye la migración de nóminas de enero a junio de 2026* *Se incluyen 80 horas para desarrollos del Inpec*	Se detallan en el alcance de la oferta	$ 300.000.000
GRAN TOTAL		$ 300.000.000

El valor mensual SOPORTE EXTENDIDO y los conceptos que incluyen según la tabla anterior tienen vigencia para el año 2026.

El valor de hora adicional es de $251.200 incluido Iva.

Los importes que se mencionan anteriormente están de acuerdo con las condiciones y con el alcance expresado en esta propuesta. No ha sido valorado, ni es responsabilidad de HHGS, el coste del personal que por parte de la entidad deberá ser asignado al proyecto para la realización de las tareas encomendadas al contratante.

Todos los precios están expresados en pesos colombianos moneda corriente.

5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

El equipo de soporte de HHGS sigue los acuerdos internos de nivel de servicio según el nivel prioritario del caso. Nuestros acuerdos de nivel de servicio (ANS ó SLAs, por sus siglas en inglés) proveen una base para la atención de las solicitudes en el tiempo presencial del consultor.

Los aspectos claves del ANS del servicio son:

Para la atención de los servicios solicitados se debe tener en cuenta los siguientes tiempos de respuesta de acuerdo a los niveles de prioridad requeridos:

Tiempo de anticipación para solicitar el servicio: El servicio de acompañamiento y de asesoría debe ser solicitado mínimo 12 horas antes de la hora en la que se necesita contar con la presencia del personal de HEINSOHN. En caso de requerir algún servicio de acompañamiento de manera remota se solicitará mínimo con 3 horas de anticipación.

Solicitud del servicio: Se realizará vía correo electrónico en el formato destinado para tal fin suministrado por HHGS por parte de la Coordinadora del Grupo de Nómina ó quien esta autorice. En caso de solicitarse el servicio para la corrección de incidencias, esta solicitud se realizará a través del aplicativo Mantis, y de igual manera para cualquier servicio que se requiera a nivel técnico, en este mismo aplicativo HGS reportará el tiempo requerido para atender la solicitud.

Vigencia del servicio: El servicio ofrecido corresponde a la vigencia del 2026.

Aprobación de bolsa de horas: Las horas efectivamente prestadas serán informadas por parte de HGS al supervisor del contrato para su respectiva aprobación.

Temas de apoyo: Los temas de apoyo serán los relacionados con la gestión del sistema SIGEP para la entidad y sus procesos relacionados.

Número de horas por jornada: Para los servicios de acompañamiento el número mínimo de horas a solicitar en un día es de mínimo 1 horas y el máximo es de 8.

Tipo de prestación del servicio: Para los servicios de acompañamiento, si el servicio es remoto se solicitará a través del aplicativo MANTIS y el mismo se nos informará el dimensionamiento de las horas requeridas para llevar a cabo el trabajo solicitado, de igual manera se solicitará la aceptación de las mismas y será soporte de la prestación del servicio por las horas que sea dimensionado.

Si el servicio es presencial se tomarán el total de horas efectivamente utilizadas por el consultor en las instalaciones de la entidad, para desarrollar el trabajo solicitado.

Horario de servicio: El servicio será prestado de lunes a viernes de 8 a.m a 6 p.m.

Tiempo de respuesta: Para las incidencias clasificadas como errores de software donde el resultado esperado no se genere debido a fallas en el aplicativo, se tendrán los siguientes tiempos en horas hábiles:

Impacto	Descripción	Respuesta en horas	Tiempo máximo para solución temporal que permita continuar en horas	Tiempo máximo de solución definitiva en horas
Crítica o bloqueante	Imposibilidad de acceso al aplicativo o de bloqueo del proceso. Parálisis total de la liquidación	2	3	48
Alto	Imposibilidad de uso de una de las funcionalidades definidas como críticas* del aplicativo.	4	8	72
Medio	Permite seguir con la operación del día a día, pero se tienen efectos colaterales de algún impacto sobre la operación.	8	16	96
Bajo	No detiene la operación ni tiene efectos importantes en ella. No afecta operativa o resultados.	24	48	128

** Se establecen como críticos aquellos que afectan el ingreso a la aplicación, la liquidación o el cierre de la nómina.*

**Para los casos clasificados con impacto bajo la solución definitiva se podrá dimensionar en un tiempo mayor, cuando el tipo de solución lo justifique y se presentará la justificación en el respectivo caso al momento de su análisis*

**En caso de que la infraestructura sea suministrada por la entidad los tiempos de respuesta pueden variar, incrementándose por las actividades requeridas para el acceso y backups*

Los casos que se clasifiquen como cambios a la funcionalidad actual, mejoras, revisiones de información y cálculos, o desarrollos no se rigen por los ANS mencionados, cada uno tendrá su estimación en tiempo que será revisada con la entidad.

Los desarrollos o ajustes que se adquieran con bolsas de horas tendrán su propio cronograma de entrega.

Respuesta: contacto informando que se recibió la solicitud y que se está realizando la gestión de la misma, puede incluir solicitud de información adicional para la solución del caso. El contacto puede darse telefónicamente o email.

Tiempo máximo para solución temporal: Entrega por parte de producto de una solución que permita continuar con la operación, en caso de requerirse una solución definitiva, esta se informará en el momento de dar esta solución indicando las acciones a desarrollar.

Desde el área técnica de Heinsohn se puede modificar la tipificación y el nivel de impacto de acuerdo con el análisis en revisión con la operación.

En caso de ser un nuevo requerimiento: Es posible usar la bolsa de horas para desarrollos o creación de reportes no contenidos en el SIGEP ni en las actualizaciones, para esto se diligenciará por parte del cliente el formato de requerimientos y posteriormente el consultor de HGS dimensionará los tiempos, el cliente firmará el formato como expresión de que se encuentra de acuerdo con las horas dimensionadas. Luego se entregará el control de cambios desarrollado para pruebas del cliente proceso en el cual si se encuentran errores en la funcionalidad desarrollada como producto del control de cambios, estas serán cubiertas por HGS, si en el proceso de prueba, el usuario encuentra que necesita algo adicional se realizará un redimensionamiento del control de cambios y se volverá a realizar el proceso.

Una vez que se acepte el desarrollo que da cuenta del control de cambios, se solicitará aplicar dicho desarrollo en el ambiente de producción el cual deberá funcionar correctamente según las pruebas realizadas.

En todo caso el cliente debe conservar un ambiente de pruebas actualizado.

Garantía: En caso de presentarse un error en la aplicación de los desarrollos o ajustes solicitados con cargo a la bolsa de horas, HEINSOHN dará garantía del correcto funcionamiento de estos desarrollos por un término de 4 meses. En todo caso si lo solicitado se sale del alcance inicialmente requerido se elaborará un control de cambios el cual será dimensionado con las horas necesarias para su desarrollo. La garantía podrá ser solicitada directamente por la Coordinadora del Grupo de Nómina o quien esta designe.

Una vez aceptado el desarrollo que da cuenta del control de cambios por parte del cliente, este deberá aplicar dicho cambio en el ambiente de producción de acuerdo con las indicaciones del consultor.

En todo caso el cliente debe conservar un ambiente de pruebas actualizado.

Personal: Las personas de Heinsohn que prestan sus servicios son funcionales y técnicos de acuerdo con la solicitud de la Entidad; el número de personas serán las que requiera la Entidad de acuerdo con lo solicitado. En todo caso estás personas estarán lideradas por un Gerente de Proyecto de Heinsohn HGS.

Entregables del Servicio

Se elaborarán las siguientes actas:

• Informe de servicio de soporte y mantenimiento mensual

OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD

Para la correcta ejecución del contrato se requiere de una serie de actividades propias de la entidad, las cuales son fundamentales para cumplir el objeto principal de implementación de la nómina SIGEP. Las actividades que deberá realizar son:

1. Contar con un coordinador del servicio quien será oficialmente la persona autorizada para solicitar el servicio, llevar el control de las actividades y es quién gestionará los pagos de acuerdo con las horas registradas en los entregables.

2. Asignar a un usuario para recibir el servicio quien será responsable de la aprobación de la prestación del servicio.
3. Suministrar una infraestructura segura para el alojamiento del aplicativo SIGEP
4. Contar con un ambiente de pruebas actualizado tanto en funcionalidad como en datos.

6 CONDICIONES GENERALES

Cualquier variación de las condiciones que se detallan en este documento requiere la confirmación escrita de las partes.

Validez de la Presente Oferta

La presente oferta tiene una validez de 60 días. Las tarifas utilizadas son las vigentes a la fecha, cualquier tarifa fuera de la fecha de validez de la propuesta deberá ser revisada y actualizada.

Precios

Los importes que se mencionan anteriormente están de acuerdo con las condiciones y con el alcance expresado en esta propuesta. No ha sido valorado, ni es responsabilidad de HHGS, el costo del personal que por parte del INPEC deberá ser asignado al proyecto para la realización de las tareas encomendadas al contratante.

El INPEC será responsable de los equipos, hardware, software, comunicaciones y la infraestructura técnica y física necesaria para la instalación para la prestación de los servicios.

Todos los precios están expresados en pesos colombianos moneda corriente.

FORMA DE PAGO: VALOR SERÁ PAGADO DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES, DE LA SIGUIENTE MANERA:

- UN PRIMER PAGO Por un valor de ciento cincuenta millones de pesos ($150.000.000) en el mes de octubre previa entrega de informe desarrollo y cumplimiento de las actividades realizadas en el periodo, en medio impreso o digital.

- UN SEGUNDO PAGO Por un valor de ciento cincuenta millones de pesos ($150.000.000) en el mes de diciembre previa entrega de informe desarrollo y cumplimiento de las actividades realizadas en el periodo, en medio impreso o digital.

Plazo para Ejecución

El plazo de ejecución del contrato será hasta el ***31 de diciembre de 2026***

Lugar de ejecución

Los trabajos correspondientes a la presente propuesta se realizarán de forma virtual remota y/o presencial en la sede principal del Instituto Calle 26 No. 27-48 piso 3 de acuerdo a las necesidades y requerimientos comunicados por el supervisor del contrato.

Glosario

De acuerdo con los términos del contrato de agencia celebrado entre META4 SPAIN S.A. y HEINSOHN HUMAN GLOBAL SOLUTIONS S.A.S., los servicios de asesoría técnica, adaptación y modificaciones al software que necesita el INPEC, se encuentran contemplados dentro de los que se denominan *"servicios de implementación"*:

> ***Servicios de implementación**: Conjunto de servicios relacionados al software del proveedor que comprende la instalación, asesoría técnica, adaptación, consultoría y modificaciones al software para cumplir con los requerimientos de los clientes finales del mercado objetivo*

Para el desarrollo de las actividades y obligaciones especificas contempladas en este contrato, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Asesoría técnica: Es el soporte técnico que presta el contratista para garantizar el funcionamiento del software, incluyendo mantenimiento preventivo y correctivo.

Adaptación: Son las actividades que garantizan que el sistema se encuentre con acorde con la última legislación y las actualizaciones del software y de infraestructura tecnológica.

Modificaciones al software: Consiste en la personalización del sistema, con desarrollos propios que ayudan a mejorar la funcionalidad del software de acuerdo a las necesidades del INPEC.

Mantis: Aplicativo web a través del cual el contratista recibe las solicitudes de servicio remoto, hechas por las entidades públicas contratantes.

DIEGO FERNANDO MARIN SANABRIA
REPRESENTANTE LEGAL – GERENTE GENERAL
HEINSOHN HUMAN GLOBAL SOLUTIONS SAS BIC