AOC N° 009080A
Estado: APROBADA
Responsable: CAROLINA ALZATE CAÑOLA

1. Información general

Número estudio de mercado
009080E

Objeto
Contrato de soporte a SAP SuccessFactors vigencia 2026-2027

Nombre del solicitante / Comprador	Centro de costos	Fecha creación
Carolina Alzate Cañola	CENTRO DE COMPETENCIA SAP	2026-08-12 16:49:51

Proceso especial
NO APLICA

¿Tiene Anticipo?
NO

2. Justificación y Descripción

Antecedentes

Durante el año 2023, la Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. - Metro de Medellín Ltda. (en adelante, LA EMPRESA) implementó la solución SAP SuccessFactors Employee Central, integrada con el componente SAP HCM del sistema ERP corporativo. Esta iniciativa constituyó un hito dentro del proceso de modernización institucional, al fortalecer la gestión integral del talento humano mediante una plataforma digital centralizada, eficiente y alineada con las mejores prácticas internacionales.

Posteriormente, durante el año 2024, LA EMPRESA inició la implementación de los componentes SAP SuccessFactors Performance & Goals (Gestión del Desempeño) y SAP SuccessFactors Recruiting (Reclutamiento), incluyendo los módulos Recruiting Management y Recruiting Marketing. Con ello, se amplió el alcance de la transformación digital de los procesos de talento humano, consolidando un ecosistema tecnológico orientado a mejorar la gestión de las personas a lo largo de todo su ciclo de vida laboral. En adelante, el conjunto de estos componentes, así como aquellos que se incorporen en fases futuras, se denominará EL SISTEMA.

La implementación de SuccessFactors ha permitido a LA EMPRESA avanzar en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos mediante la digitalización y automatización de procesos clave, la integración confiable de la información entre SuccessFactors y SAP ERP HCM, la optimización de tiempos operativos, el fortalecimiento de la experiencia de los usuarios internos y el aseguramiento del cumplimiento normativo frente a requerimientos laborales, fiscales y regulatorios. Asimismo, ha posibilitado la generación de información oportuna y de calidad para apoyar la toma de decisiones basadas en datos y la gestión estratégica del talento humano.

No obstante, para garantizar la operación continua, segura, eficiente y evolutiva de EL SISTEMA, resulta necesario contar con servicios especializados que complementen el soporte estándar provisto por SAP, el cual no contempla actividades específicas relacionadas con personalizaciones, desarrollos, parametrizaciones, atención de cambios normativos locales, soporte funcional especializado ni acompañamiento evolutivo de la solución.

La contratación de estos servicios permitirá:

Atender oportunamente incidentes funcionales y técnicos de los componentes implementados.

? Realizar ajustes, configuraciones y parametrizaciones requeridas por cambios normativos, organizacionales o de negocio.
? Garantizar la interoperabilidad entre SuccessFactors y SAP ERP HCM, especialmente en procesos críticos como nómina, ausentismos, estructura organizacional y gestión de cargos.

? Asegurar la adopción, evolución y aprovechamiento de nuevas funcionalidades que contribuyan al fortalecimiento de la gestión del talento humano.

? Transferir conocimiento y fortalecer las capacidades internas mediante actividades de capacitación y acompañamiento al equipo funcional de LA EMPRESA.

? Mantener la estabilidad, disponibilidad y desempeño de la plataforma tecnológica que soporta procesos estratégicos institucionales.

Adicionalmente, es importante destacar que EL SISTEMA se encuentra alineado con el direccionamiento estratégico de LA EMPRESA, en particular con los objetivos orientados a la transformación digital, la excelencia operacional, el desarrollo del talento humano, la gestión basada en datos y la generación de valor sostenible para los grupos de interés. En este contexto, la consolidación y evolución de la plataforma SuccessFactors constituye un habilitador estratégico para fortalecer las capacidades organizacionales, mejorar la eficiencia de los procesos y contribuir al cumplimiento de los objetivos corporativos.

En consecuencia, se ha identificado la necesidad de contratar un proveedor especializado que preste servicios de soporte, mantenimiento, acompañamiento y evolución de EL SISTEMA, garantizando su sostenibilidad tecnológica, la continuidad operativa, el cumplimiento normativo y su permanente alineación con las necesidades del negocio y el direccionamiento estratégico de LA EMPRESA.

¿Para qué la contratación?

LA EMPRESA tiene la necesidad de adquirir los servicios de soporte a la herramienta Success Factors con HCM de SAP ERP, con el objetivo de contar con un servicio que garantice que Success Factors permanezca disponible y ajustada a los requerimientos establecidos por la EMPRESA y por la normatividad legal vigente.
Con esta herramienta se importan las novedades de algunos terceros y de otras áreas de LA EMPRESA, tales como: Libranzas de entidades financieras, fondos de empleados, descuentos por convenios de pólizas.
Es de anotar que dentro de los esquemas de contratación de software (licenciamiento), es natural que deba realizarse un pago del soporte de éste, con el fin de que LA EMPRESA pueda obtener soporte remoto sobre inconvenientes, fallas o casos a manejar dentro de la herramienta, así como las actualizaciones sobre nuevas versiones que sean liberadas por el fabricante.
En conclusión, esta contratación propenderá por realizar un uso efectivo de dicha herramienta, en la medida en que se tendrá actualizada en su funcionalidad (última versión) y se tendrá soporte sobre la misma, en las fallas o inconvenientes, que surjan cotidianamente

Justificación necesidad

La Empresa de Transporte Masivo del Valle de Aburrá Ltda. – Metro de Medellín Ltda., en el año 2023, implementó el componente Employee Central de la herramienta SuccessFactors. Dado que el proveedor de la solución (SAP) no contempla dentro de su soporte estándar actividades de personalización, parametrización, atención de cambios normativos locales ni acompañamiento funcional evolutivo, resulta necesario contratar un servicio especializado que garantice la operación continua, segura y actualizada de EL SISTEMA, así como su permanente ajuste a los requerimientos de LA EMPRESA y a la normatividad legal vigente.
La invitación se dirige a HR Solutions S.A.S. por ser el único proveedor que, de acuerdo con el Anexo de Estudio de Mercado, acreditó de manera integral el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos para la prestación del servicio y que, adicionalmente, presentó la oferta de menor valor entre los proveedores consultados; estos fueron los

criterios que se tuvieron en cuenta para su invitación. El conocimiento previo que el proveedor pueda tener sobre EL SISTEMA, derivado de contrataciones anteriores, no sustituye la verificación de idoneidad técnica realizada dentro del estudio de mercado.

Alcance (¿qué?)

El servicio de soporte cubrirá los componentes de SAP SuccessFactors actualmente implementados y cotizados por el proveedor: Employee Central (EC), Recruiting Management (RCM), Recruiting Marketing (RMK) y Performance & Goals (PMGM), así como sus integraciones técnicas y funcionales con el módulo HCM de SAP ERP. La incorporación de nuevos componentes de SuccessFactors, o de otros módulos SAP, durante la vigencia del contrato no hará parte automática del alcance. Cualquier ampliación deberá surtir el siguiente trámite:
• solicitud escrita de LA EMPRESA;
• validación técnica de la viabilidad y pertinencia del nuevo componente;
• estimación previa de horas y perfiles requeridos;
• aprobación expresa del supervisor del contrato;
• verificación de disponibilidad presupuestal; y
• aplicación de los mismos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y controles de seguridad de la información pactados para los componentes ya incluidos

Alternativas de ejecución

Para este contrato en particular no se tiene una alternativa distinta que la contratación de este servicio con un tercero. Lo anterior, teniendo en cuenta que el Metro no tiene personal ni el software requerido para la realización de este servicio de soporte. Este escenario es el más factible, teniendo en cuenta que un tercero será idóneo en la prestación de este servicio de soporte a la herramienta Success Factors en los componentes implementados y su integración con HCM de SAP ERP

Condiciones preferenciales

En el marco de los decretos: Reglamentario 287 de marzo de 2026 "Empresas de Personas con Discapacidad" y Decreto 1860 de 2021 “Identificación de emprendimientos y empresas de mujeres, MiPymes y fomento de bienes o servicios provisionados por parte de población en pobreza extrema, desplazados por la violencia, personas en proceso de reintegración o reincorporación y sujetos de especial protección constitucional”, buscando identificar si las empresas invitadas debido a su tamaño clasifican como Mipymes o se trata de emprendimientos y empresas de mujeres, con el fin de promover su participación en el proceso de contratación, se identificó lo siguiente:
Razón social: HR SOLUTIONS S.A.S.
Tamaño de Empresa: Grande
Emprendimiento mujeres: NO
Empresas de Personas con Discapacidad: NO

3. Presupuesto

Moneda	Trm	Valor sin IVA	IVA	Valor con IVA
COP	0.00	51,675,000.00	9,818,250.00	61,493,250.00

Observación presupuesto
Efectuado el análisis de mercado, se establece el presupuesto oficial en la suma de SESENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CINCUENTA PESOS ($ 61.493.250) IVA incluido, adicional dicho presupuesto cuenta con vigencias futuras, el cual está respaldado bajo la Resolución CODFIS 026 - Rad. 202650027741 de 2026

Tipo Documento		
Tipo	**Número**	**Posición**
cdp	30017273	001
cdp	30017273	002
cdp	30017273	003
cdp	30017274	001
cdp	30017274	002
cdp	30017274	003

Proyecto	% Recursos FMPPLUS	Modalidad de selección
no	0	Solicitud única de oferta

Fundamento normativo

De conformidad con el presupuesto definido para este contrato, la modalidad de selección aplicable es entonces la Solicitud Única de Ofertas. Lo anterior, de acuerdo al artículo decimoséptimo del Manual de Contratación JD 151 de 2017, que establece esta modalidad para las compras cuyo presupuesto sea inferior a 150 SMMLV.

4. Descripción del objeto a contratar y sus especificaciones esenciales

País ejecución	Ciudad ejecución	Importación de tecnología
Colombia	BELLO	N/A

Plazo del contrato (Días)	Fecha fin	
330	2027-08-28	
Tipo de contrato	**Tipo de inicio de contrato**	**Plazo de pago**
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	Orden de inicio	Pago a 45 días

Observaciones Forma de pago

LA EMPRESA realizará Pagos mensuales subsiguientes por concepto del valor de servicio y soporte prestado de acuerdo a las horas prestadas durante el mes y previa aprobación del supervisor del contrato.

PARÁGRAFO 1: Los pagos se efectuarán por parte de LA EMPRESA, previa presentación de la factura la que deberá cumplir con los requisitos del Estatuto Tributario, contener el número del contrato y estar debidamente soportada por EL CONTRATISTA con la relación detallada de los informes realizados y legalizada con el informe suscrito por el supervisor del contrato, donde conste el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

PARÁGRAFO 2: LA EMPRESA, pagará a EL CONTRATISTA mediante abono en su cuenta, previa presentación de la factura.

PARÁGRAFO 3: De manera previa a la realización de los pagos, EL CONTRATISTA deberá acreditar el cumplimiento de sus obligaciones con el sistema de seguridad social integral y pagos parafiscales que le correspondan.

PARÁGRAFO 4: La aprobación del pago se hará dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la radicación de la factura, si no ha tenido correcciones por parte de LA EMPRESA, o de la fecha en que sea devuelta con las correcciones. El pago se hará dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la aprobación del pago. Si LA EMPRESA glosare alguna de ellas, de todas maneras, procederá a efectuar el pago de las sumas no discutidas, dentro de los plazos establecidos, sin que la

aceptación de este pago implique renuncia de EL CONTRATISTA al saldo en discusión.

PARÁGRAFO 5: LA EMPRESA deducirá del valor del contrato, todos los impuestos y retenciones a que haya lugar en el momento de hacer el pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

PARÁGRAFO 6: En todo caso, EL CONTRATISTA se obliga a acatar las directrices y políticas internas de LA EMPRESA en cuanto a facturación electrónica, si, de acuerdo con la normativa vigente, estuviere obligado a facturar de esa manera.

5. Análisis de invitados

Proveedor	Nit	Representante legal	Correo	Razones técnicas
HR SOLUTIONS S.A.S.	830131674	Rios Gonzalez Carlos Humberto	nancy.paiba@hrsolutions-co.com	De conformidad con el Anexo Estudio de Mercado deberá invitarse a esta empresa, toda vez que cumple con los requisitos técnicos para prestar el servicio y presentó la oferta más económica

6. Evaluadores

Tipo Evaluador	Usuario
Evaluador de orden legal	Claudia Elena Lopez Perez

7. Supervisión / Interventoria

Tipo de supervisión
Supervisión simple

Supervisor	Descripción
Madeleine Hernandez Sanchez	Supervisor Principal. Prof. 1 Centro de Competencias SAP
Supervisor	**Descripción**
Juan Diego Restrepo Mejia	Supervisor Suplente. Prof. 1 Centro de Competencias SAP

8. Anexos

Titulo	Archivo
Resolución de Vigencia futuras	Disponible para descargar desde la página
Análisis tributario	Disponible para descargar desde la página
Análisis de Riesgos	Disponible para descargar desde la página
Anexo de tratamiento de datos	Disponible para descargar desde la página
Oferta económica	Disponible para descargar desde la página
Anexo de Especificaciones técnicas	Disponible para descargar desde la página

9. Comité

Número de comité	fecha
	0000-00-00

10. Historial de aprobaciones

Usuario	Aprobación	Fecha
Andres Tamayo Bustamante	APROBADO	2026-09-07 12:05:30
Nestor Julian Gomez Vanegas	APROBADO	2026-09-04 11:08:39
Luis Ignacio Perez Uribe	APROBADO	2026-09-04 06:52:26