## OBJETO

Prestar el servicio de renovación del licenciamiento bajo modalidad Software as a Service (SaaS), así como los servicios de actualización, soporte técnico, mantenimiento y acompañamiento especializado del Sistema de Información Kactus HCM, implementado en el Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación, para asegurar la continuidad operativa de los procesos de nómina y gestión del talento humano durante el desarrollo del proceso liquidatorio

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Con el fin de satisfacer la necesidad antes expuesta, el Ministerio debe adelantar el presente proceso de contratación, con las especificaciones técnicas requeridas que a continuación se relacionan:

**Mantenimiento:** Comprende el conjunto de acciones realizadas por el fabricante para asegurar que el producto mantenga los estándares de calidad, tiempos de respuesta y niveles de servicio establecidos para cada una de sus funcionalidades.

**Actualización:** El contratista deberá realizar las acciones necesarias para garantizar que el producto se mantenga actualizado y responda a las necesidades del Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación frente a:

**Cambios normativos:** El producto debe adaptarse a las modificaciones en la legislación y regulaciones de orden nacional.

**Actualizaciones tecnológicas:** El contratista deberá entregar actualizaciones tecnológicas por cambios de versión del Sistema Operacional y/o el motor de Base de Datos y/o acciones de seguridad y parcheo para aplicar políticas y accesos de seguridad a la información.

**Evolución tecnológica:** El producto debe actualizarse para responder a las nuevas tecnologías, tendencias y riesgos en el ámbito de los sistemas de información, manteniendo su funcionalidad y permitiendo al Ministerio cumplir los objetivos de su adquisición, siempre y cuando estas actualizaciones estén contempladas y en los tiempos definidos por Digital Ware S.A.S

**La propiedad del producto** y el acceso al código fuente implican la responsabilidad del contratista de mantener la seguridad del sistema y la integridad de la información del Ministerio. Para ello, deberá:

**Implementar buenas prácticas de programación:** El contratista se compromete a utilizar buenas prácticas de programación que minimicen las vulnerabilidades y fortalezcan la seguridad del producto, previniendo las fallas que puedan exponer la información del Ministerio.

**Garantizar la integridad de la información:** El contratista debe asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada por el sistema a través de KACTUS-HCM, protegiéndola de accesos no autorizados, modificaciones indebidas o pérdidas. Estas acciones no deberán generar costos adicionales para el Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación.

Si usted copia o imprime este documento, el Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte a la oficina Asesora de Planeación.

**Soporte:** El contratista deberá proporcionar soporte técnico para todas las funcionalidades del producto, garantizando su correcto funcionamiento y brindando el acompañamiento de acuerdo con la guía de solicitud de servicios para su despliegue y uso en el Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación.

**Gestión del soporte:** La gestión del soporte, incluyendo el mantenimiento y la actualización, se realizará a través del "SAC-WEB' (Service Agreement Center - Centro de Acuerdos de Servicio) dispuesto por el contratista. Esta plataforma servirá como base para el cálculo de los tiempos y niveles de servicio. Quien deberá presentar los informes correspondientes para la aplicación de los ANS establecidos en el Anexo1. (**GUIA DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DigitalWare**).

**Transferencia de conocimiento:** La transferencia de conocimiento comprende la entrega y socialización a través de webinar y del material informativo relacionado con las actualizaciones y/o funcionalidades desarrolladas en versiones anteriores de la herramienta. Este proceso busca asegurar que el Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación tenga acceso a la información necesaria para el correcto uso y aprovechamiento de la herramienta, incluyendo:

- **Documentación técnica:** Manuales de usuario
- **Recursos de apoyo:** Acceso a bases de conocimiento, tutoriales, y otros recursos que faciliten el aprendizaje y la utilización de la herramienta.

**Tabla 1. Ficha Técnica de Productos**

**SERVICIO DE ACTUALIZACION, SOPORTE Y MANTENIMIENTO.**

1. **RESPECTO AL SOFTWARE:**

| | |
|---|---|
| 1.1 | Servicio de Software as a Service (Saas) Sistema de información Kactus – HCM (hasta 600 empleados) |
| 1.2 | 150 horas de consultoría |
| 1.3 | Durante la vigencia de las licencias se garantizará la utilización de las últimas versiones liberadas del software contratado a través de la plataforma correspondiente. |
| 1.4 | El SOFTWARE deberá actualizarse con las nuevas leyes y sus decretos reglamentarios, resoluciones, circulares, anexos y demás documentos emitidos por las Entidades de Control, EPS, AFP, ARL, Cajas de Compensación, Superintendencias, Contraloría, Ministerio de Hacienda, etc. las cuales hayan sido formalmente emitidas y sean de carácter general y de obligatorio cumplimiento. |
| 1.5 | Reportar por escrito al LICENCIATARIO cualquier sugerencia que contribuya a la obtención de mejores resultados del SOFTWARE. |

**Nota:** La solución se adquiere bajo la modalidad de hasta seiscientos (600) empleados, de conformidad con el esquema de licenciamiento definido por el fabricante, el cual no contempla modalidades flexibles que permitan la reducción progresiva de usuarios durante la vigencia contractual. Este rango resulta necesario para garantizar la

Si usted copia o imprime este documento, el Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte a la oficina Asesora de Planeación.

continuidad de la operación de la plataforma durante todo el proceso de liquidación de la Entidad, incluyendo la administración de personal, la liquidación de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones, así como el procesamiento y pago de las liquidaciones definitivas de los servidores cuyos cargos han sido suprimidos, que han renunciado y de aquellos que permanezcan vinculados hasta la culminación del proceso liquidatorio. En consecuencia, la modalidad seleccionada corresponde a la alternativa comercial disponible que permite asegurar la prestación ininterrumpida del servicio y el cumplimiento oportuno de las obligaciones laborales, financieras y administrativas a cargo del Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación.

Asimismo, se requiere una bolsa de hasta ciento cincuenta (150) horas de consultoría especializada bajo la modalidad de monto agotable, para atender los ajustes funcionales, parametrizaciones, acompañamiento operativo, generación de reportes, resolución de incidentes, soporte a los procesos de liquidación de personal y demás requerimientos del proceso liquidatorio. Es fundamental precisar que, por las condiciones presupuestales y el principio de anualidad, la ejecución de esta bolsa de horas se realizará de manera mensual y su uso estará estrictamente limitado hasta el 31 de diciembre de 2026. Los recursos sobrantes por horas no ejecutadas al término de dicha vigencia fiscal serán liberados a favor de la Entidad. Por su parte, la renovación del licenciamiento SaaS mantendrá su vigencia continua hasta el 20 de junio de 2027, garantizando el acceso y operatividad de la plataforma sin interrupciones.

En consecuencia, tanto el esquema de licenciamiento como las horas de consultoría constituyen componentes indispensables para asegurar la prestación ininterrumpida del servicio y el cumplimiento oportuno de las obligaciones laborales, presupuestales, financieras, contables y administrativas a cargo del Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación.

## 2. RESPECTO A LA PLATAFORMA DE SERVICIOS SAC DE DIGITAL WARE S.A.S.:

| | |
|---|---|
| 2.1 | Se deberá brindar atención de incidentes (consultas, reportes de defectos del SOFTWARE, requerimientos de Ley y requerimientos de acceso a la(s) aplicación(es). |
| 2.2 | Se deberá permitir el uso del servicio provisto por Digital Ware SAS a través de la herramienta SAC-WEB" - Service Agreement Center - Centro de Acuerdos de Servicio para reportar los incidentes detectados en la operación del Software. |
| 2.3 | Se deberá permitir el acceso a la Academia Digital Ware, Repositorio de soluciones creados por Digital Ware SAS y la comunidad usuaria del SOFTWARE, para dar solución a problemas u ofrecer indicaciones para el manejo fácil del mismo. |
| 2.4 | El contratista debe gestionar, atender y solucionarlos casos reportados en el "SAC-WEB" - Service Agreement Center - Centro de Acuerdos de Servicio, dentro de los plazos de los ANS. |

Si usted copia o imprime este documento, el Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte a la oficina Asesora de Planeación.

| | |
|---|---|
| 2.5 | Mesa de servicio disponible de lunes a viernes (no festivos o feriados), en un horario de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua, en los tiempos que se encuentran definidos en los ANS, durante la vigencia del contrato. |
| 2.6 | Deberá contar con los medios tecnológicos para realizar diagnóstico y solución de problemas en caso de ser necesario. |

## 3. COMPONENTE DE PERSONAL

**Personal profesional: Equipo de trabajo y responsabilidades**

Para la ejecución de las actividades de mantenimiento, actualización y soporte, el contratista deberá contar con el siguiente personal, como mínimo, de forma remota, según las necesidades del Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación y previa solicitud del supervisor del contrato:

**Guía de Servicio- Niveles de servicios**

Suministrar personal de acuerdo con los roles y niveles de servicio y acceso al contacto coordinador de la mesa de servicio, para promover el servicio al Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación, de los casos reportados o solicitudes, acorde con lo definido en la guía de servicios de mantenimiento.
**Responsabilidades:**

**Análisis inicial:** Realizar un análisis inicial de los problemas o incidentes previamente registrados en la plataforma SAC-WEB por parte del Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación.

**Análisis del soporte:** Determinar la naturaleza del soporte requerido para cada caso, identificando si se trata de ajustes al software, a la base de datos, a la configuración de servicios, o si se debe a un uso inapropiado de la herramienta por falta de conocimiento, entre otros.

**Implementación de soluciones:** Implementar las soluciones necesarias para resolver los incidentes reportados.

**Pruebas y despliegue:** Brindar el soporte a las consultas a través de la mesa de experiencia técnica, relacionadas con las pruebas de usuarios finales adelantadas y el despliegue de las soluciones en el ambiente de producción.

**Seguimiento e informes:** Participar en las reuniones de seguimiento del contrato, presentar informes sobre el estado de los incidentes y las soluciones implementadas.

## 4. CONDICIONES DEL SERVICIO

Para establecer el tiempo de solución de los casos reportados, los mismos serán atendidos de acuerdo con su complejidad en los tiempos establecidos en el Anexo No.1 (**GUIA DE ATENCIÓN DE SERVICIOS DigitalWare**), la cual hace parte integral del presente documento.

Si usted copia o imprime este documento, el Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte a la oficina Asesora de Planeación.

## LUGAR DE EJECUCIÓN

El contrato se desarrollará en la ciudad de Bogotá en la sede del Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación en la dirección de la calle 28 No. 13A - 15. Edificio Centro de Comercio Internacional.

**Nota:** Las actividades que no ameriten desplazamiento podrán llevarse a cabo a través de los canales virtuales que se dispongan para el efecto, previa coordinación entre el supervisor y contratista.

## ACEPTACIÓN TECNICA

Mediante el diligenciamiento del presente anexo, el contratista manifiesta que conoce, acepta y se compromete a cumplir con todas y cada una de las especificaciones técnicas mínimas establecidas.

Para todos los efectos, la aceptación de las condiciones aquí señaladas se entenderá suscrita con la firma electrónica del contrato realizada a través de la plataforma SECOP II por parte del representante legal.

Si usted copia o imprime este documento, el Ministerio de Igualdad y Equidad en Liquidación lo considerará como No Controlado y no se hace responsable por su consulta o uso. Si desea consultar la versión vigente y controlada, consulte a la oficina Asesora de Planeación.