FICHA TÉCNICA PARA LA RENOVACIÓN DEL SERVICIO SaaS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN SEVEN ERP Y KACTUS HCM Y BOLSA DE HORAS DE ACOMPAÑAMIENTO FUNCIONAL – VIGENCIA 2026-2027

La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca (RMBC) requiere renovar el servicio en modalidad de software como servicio (SaaS) de los sistemas de información Seven ERP y Kactus HCM, con los que soporta sus procesos administrativos, financieros, contables, presupuestales y de gestión del talento humano, así como contar con una bolsa de horas de acompañamiento funcional para su correcta operación, a contratarse mediante contratación directa por inexistencia de pluralidad de oferentes.

Objeto: Renovar el licenciamiento del ERP-HCM de la Región Metropolitana Bogotá-Cundinamarca, así como el soporte y acompañamiento funcional que se requiera para la correcta operación del sistema.

1. Contexto (Entidad)

La Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca es una entidad de orden público, creada mediante el Acto Legislativo 02 del 22 de julio de 2020 y reglamentada por la Ley 2199 de 2022, la cual modificó el artículo 325 de la Constitución Política. Es una entidad administrativa de asociatividad regional con régimen especial, dotada de personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa y patrimonio propio. Mediante Acuerdo Regional 011 de 2025 se adoptaron los estatutos que rigen su organización y funcionamiento. La presente contratación atiende las funciones del artículo 8 del Acuerdo Regional No. 003 de 2022, que establece las funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC), contribuyendo a la operación y transformación digital en beneficio de los objetivos institucionales de la RMBC.

2. Contexto Normativo Estratégico Nacional

La Ley 1341 de 2009 y la Política de Gobierno Digital (Decreto 1078 de 2015) promueven el uso de las tecnologías de la información para la gestión eficiente de las entidades públicas, y los servicios en la nube son una alternativa que sustituye inversiones en infraestructura y licencias propias. Los sistemas Seven ERP y Kactus HCM permiten a la Entidad cumplir sus obligaciones de registro y reporte ante la Contaduría General de la Nación, la DIAN, la UGPP y los operadores de seguridad social, así como aplicar oportunamente los cambios normativos en materia contable, tributaria, presupuestal y laboral, incluida la reforma pensional, con el tratamiento de datos personales previsto en la Ley 1581 de 2012.

3. Justificación de la Necesidad

La RMBC implementó en 2024 los sistemas Seven ERP y Kactus HCM en modalidad SaaS (contrato RM-CD-056-2024) y renovó su suscripción en 2025 (contrato RMBC-CD-182-2025). La suscripción

vigente vence el 6 de noviembre de 2026. Sin su renovación, la Entidad no podría liquidar la nómina, registrar la ejecución presupuestal y contable, ni generar los reportes obligatorios a los entes de control.

Los procesos de la Entidad ya se encuentran configurados, parametrizados y en producción en ambos sistemas, cuyo código fuente pertenece a su fabricante, DIGITAL WARE S.A.S. Por ello, la renovación con el titular de los derechos de autor garantiza la continuidad operativa, el soporte y las actualizaciones normativas, y evita los costos y riesgos de una migración.

Adicionalmente, las áreas Financiera y de Gestión Humana de la Subdirección de Gestión Corporativa requieren una bolsa de cincuenta y una (51) horas de acompañamiento funcional para ajustes, informes, parametrizaciones y soporte evolutivo.

4. Especificaciones Técnicas

Los servicios deben cumplir las especificaciones mínimas que se indican a continuación.

4.1. Servicios horas acompañamiento funcional – Cincuenta y una (51) horas

KACTUS

- Realización de la liquidación y generación de la prima de Navidad para los servidores de la Región Metropolitana.
- Generación del recálculo de retención en la fuente para los servidores que tienen aplicado el procedimiento dos (2), correspondiente al primer semestre de 2027.
- Liquidación de las cesantías e intereses a las cesantías, así como su respectivo registro en cuentas por pagar.

SEVEN

- Se requiere soporte en el desarrollo y ajuste a los informes detallados existentes en el sistema y la parametrización de nuevos, de acuerdo a las necesidades de la región metropolitana
- Se requiere soporte en el desarrollo y ajuste a los informes contables existentes para el cierre contable de la vigencia y la presentación de información ante la Contaduría General de Nación
- Se requiere soporte en el manejo de inventarios en el sistema, seguimiento y control de los mismos, así como el registro de nuevos activos fijos de acuerdo con las características particulares de estos y con las necesidades de la RMBC a partir de la toma física que se realiza al final del año

Condiciones de uso de la bolsa:

- Las horas se ejecutarán hasta el 31 de diciembre de 2026, conforme al plan de trabajo acordado en una sesión de planeación al inicio del contrato. El contratista asignará el recurso entre cinco (5) y diez (10) días hábiles después de confirmado el plan de trabajo.
- Las sesiones se programarán en bloques de cuatro (4) u ocho (8) horas, de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m.
- La cancelación de una sesión deberá avisarse con mínimo veinticuatro (24) horas de antelación; si se cancela con menos tiempo, las horas se descontarán de la bolsa.
- Cada sesión se soportará con un acta firmada el mismo día por el usuario designado por la Entidad, que constituye el entregable del servicio y la base del control de saldo de la supervisión.
- La Entidad dispondrá del ambiente de pruebas y de los usuarios funcionales responsables de cada actividad.

4.2. Servicio Saas Seven ERP

Módulos licenciados de Seven ERP:

Módulo	Licenciado	Módulo	Licenciado
ADMINISTRATIVO		**FINANCIERO BÁSICO**	
Inventarios	Sí	Contabilidad	Sí
Activos fijos	Sí	Tesorería	Sí
FINANCIERO PLUS		Proveedores / cuentas por pagar	Sí
Presupuesto gobierno público	Sí		
UTILITARIOS ESTÁNDAR			
Administración de seguridad y auditoría	Sí	Imágenes, notas, alertas y asistente	Sí

4.3. Servicio SaaS Kactus HCM

Característica	Especificación mínima requerida
Capacidad	Cincuenta (50) servidores públicos.
Alcance de uso	Uso de los módulos habilitados y parametrizados actualmente en la Entidad, con la información histórica existente.
Infraestructura	Infraestructura en la nube provista y operada por el contratista, con disponibilidad mínima del 99,7 % mensual.
Integración	Interfaz contable con Seven ERP para la imputación de la nómina y las prestaciones sociales.

Característica	Especificación mínima requerida
Actualizaciones	Actualizaciones de versión y normativas incluidas en el servicio, conforme al numeral 4.4.

Módulos licenciados de Kactus HCM:

Módulo	Licenciado	Módulo	Licenciado
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL		**NÓMINA Y ADMINISTRACIÓN DE SALARIOS**	
Análisis de cargos y estructura organizacional	Sí	Parametrización universal	Sí
Maestro de empleados / familiares	Sí	Vinculación	Sí
Experiencia laboral	Sí	Novedades	Sí
Formación académica	Sí	Magnéticos de bancos	Sí
Hoja de vida interna	Sí	Prestaciones sociales	Sí
Flujo paz y salvo	Sí	Seguridad social	Sí
MÓDULOS AVANZADOS		Embargos sector público	Sí
Portal de autoservicio (PSS)	Sí	Prórrogas de contratos	Sí
Diccionario de perfiles y competencias	Sí	Certificado de ingresos y retenciones	Sí
Planta de personal	Sí	Provisiones	Sí
Viáticos	Sí	Informes DIAN, UGPP, DANE	Sí
UTILITARIOS Y FUNCIONALIDADES		Interfaces contables	Sí
Menú portal / menú procesos	Sí	Recobro y conciliación de incapacidades	Sí
Administración y seguridad	Sí	**INTEGRACIONES**	
Imágenes / documentos	Sí	Proceso de imputación contable (interfaz)	Sí
Combinación Word – exportación Excel	Sí		
Reportes dinámicos, asistente, notas y alertas	Sí		

4.4. Soporte técnico y actualización normativa

Característica	Especificación mínima requerida
Mesa de servicio	Mesa de Experiencia Técnica (MET) bajo el marco ITIL, con atención de 7:30 a. m. a 6:00 p. m., canal web para el reporte de casos y número de ticket por

Característica	Especificación mínima requerida
	cada solicitud; categorización de incidentes, requerimientos y accesos, escalamiento y comité de control de cambios.
Actualización normativa	Actualizaciones derivadas de normas de carácter general, obligatorio y nacional expedidas por las autoridades competentes (DIAN, CGN, Ministerio de Salud y Protección Social, UGPP, entre otras), entregadas y habilitadas a más tardar en la fecha de entrada en vigencia de la norma.
Correctivos	Ajustes correctivos a fallas de desarrollo del software y fallas operativas de los módulos, sin costo adicional.
Disponibilidad	Informe mensual de disponibilidad del servicio SaaS, mínimo 99,7 %.

Tiempos máximos de solución de la mesa de servicio:

Prioridad	Descripción	Impacto alto	Impacto medio	Impacto bajo
Crítica	Caída o falla total del sistema	4 horas	4 horas	4 horas
Alta	Pérdida significativa de la funcionalidad	8 horas	16 horas	32 horas
Media	Falla de una sola función	16 horas	32 horas	64 horas
Baja	Consultas de configuración, procedimiento u operación	32 horas	64 horas	96 horas

4.6. Acuerdos de niveles de servicio

El cumplimiento de ANS se calculará mensualmente y de manera individual para cada sistema, como el número de incidentes solucionados dentro de los tiempos establecidos sobre el total de incidentes reportados en el mes, por cien (100). Solo se contarán los tiempos imputables al contratista, desde el reporte del caso en la herramienta de gestión de los incidentes atendidos en los niveles 1 y 2 de la mesa de servicio, con los siguientes tiempos de solución:

- Crítica (Caída del sistema): Se presenta caída importante o falla total del sistema. Solución en máximo 4 horas.
- Alta (Suspensión crítica del sistema): Se presenta una pérdida significativa de la funcionalidad del sistema. Solución: En impacto alto (8 horas), impacto medio (16 horas) e impacto bajo (32 horas).

- Media (Falla de una sola función): Se presenta una novedad que afecta de forma controlada el desarrollo de la actividad normal de la operación. Solución: En impacto alto (16 horas), impacto medio (32 horas) e impacto bajo (64 horas).
- Baja (procedimiento menor): Puede estar asociado a preguntas de configuración, procedimiento u operación, investigación de problemas Intermitentes, reimpresión de reportes actuales, entre otros. Solución: En impacto alto (32 horas), impacto medio (64 horas) e impacto bajo (96 horas).

No se considerarán indisponibilidad las interrupciones programadas y notificadas con al menos dos (2) días hábiles de antelación, las pruebas notificadas, ni las fallas imputables a la Entidad, a su canal de internet o a su infraestructura.

5. Plazo de Ejecución

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

En todo caso, los servicios asociados a la suscripción de Seven ERP y Kactus HCM, con soporte técnico, tendrán una vigencia hasta el 22 de enero de 2028.

7. Lugar de Ejecución

El lugar de ejecución del presente contrato será la ciudad de Bogotá D.C., en la sede de la RMBC ubicada en la Avenida Calle 26 No. 57-83, Edificio CEMSA Torre 8, Piso 15, y de manera remota para los servicios prestados en la nube.

8. Obligaciones Específicas del Contratista

a. Realizar las actualizaciones, mantenimiento y mejoras de las herramientas SEVEN y KACTUS en los módulos implementados en Región Metropolitana Bogotá–Cundinamarca durante la el plazo de ejecución del contrato y la vigencia del licenciamiento.

b. Entregar dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del acta de inicio, la certificación de la habilitación del servicio SaaS y la certificación de la suscripción y de la disponibilidad de la bolsa de horas de acompañamiento funcional.

c. Facilitar los canales de comunicación necesarios para la resolución de inquietudes y para el caso de resolución de errores de programación del sistema, servicio de mantenimiento que incluya la entrega de las modificaciones en un término no mayor al establecido en este documento.

d. Asignar un equipo de profesionales idóneos y certificados en la herramienta tecnológica para administrar el funcionamiento de la infraestructura, actualizaciones, mantenimientos y transferencia de conocimiento de las herramientas SEVEN y KACTUS según sea requerido por parte de la entidad, entregando los soportes respectivos.

e. Realizar la transferencia de conocimientos a los usuarios que defina la entidad y en los tiempos establecidos, en el manejo, configuración, funcionalidades y administración de los módulos de las herramientas SEVEN y KACTUS, con cargo a las horas de acompañamiento funcional contratadas.

f. Presentar un informe mensual con las horas de acompañamiento funcional que se ejecuten con los soportes de las actas de cada sesión y el saldo disponible, para aprobación de la supervisión.

g. Garantizar la funcionalidad de los sistemas y brindar acompañamiento en el caso que se requiera para las herramientas SEVEN y KACTUS, respuesta a las inquietudes, problemas relativos a la configuración del sistema y la totalidad de los módulos de la solución SaaS.

h. Asistir a las reuniones, talleres, juntas y demás eventos referentes a la funcionalidad del sistema Kactus y Seven en caso de ser requeridos o a así lo indique el supervisor, las cuales deben ser programadas con antelación.

i. Realizar ajustes correctivos que solucionan fallas de desarrollo del software y fallas operativas de los módulos que integran el software, detectadas en las verificaciones periódicas del funcionamiento o en la utilización de los módulos, garantizando los niveles de servicio. Además de generar las relacionadas con el funcionamiento de la herramienta.

j. Contar con una mesa de servicio para la atención de solicitudes e incidentes, con una disponibilidad de 7:30 a.m. a 6:00 p.m. y debe contar con un canal web para reportar las solicitudes y/o incidentes y asignar un número de ticket cuando se realice una solicitud. De igual forma debe contar con la priorización de la atención de los incidentes de la siguiente forma:

- Crítica (Caída del sistema): Se presenta caída importante o falla total del sistema. Solución en máximo 4 horas. Sucede cuandol sistema Seven ERP o Kactus HCM no está disponible, o una falla detiene un proceso esencial para todos o la mayoría de los usuarios y no hay solución alterna.
- Alta (Suspensión crítica del sistema): Se presenta una pérdida significativa de la funcionalidad del sistema. Solución: En impacto alto (8 horas), impacto medio (16 horas) e impacto bajo (32 horas). La falla afecta un módulo o proceso importante para varios usuarios, o pone en riesgo un plazo cercano, y solo hay una alternativa temporal limitada
- Media (Falla de una sola función): Se presenta una novedad que afecta de forma controlada el desarrollo de la actividad normal de la operación. Solución: En impacto alto (16 horas), impacto medio (32 horas) e impacto bajo (64 horas). La falla afecta una funcionalidad no esencial o a pocos usuarios y existe una alternativa de operación.
- Baja (procedimiento menor): Puede estar asociado a preguntas de configuración, procedimiento u operación, investigación de problemas Intermitentes, reimpresión de reportes actuales, entre otros. No existen fallas en la operación. Solución: En impacto alto (32 horas), impacto medio (64 horas) e impacto bajo (96 horas).

k. Contar con las condiciones técnicas y de calidad establecidas en la norma ISO 27001 en la infraestructura dispuesta para la prestación del servicio de software en modalidad SaaS.

l. Presentar informe mensual de disponibilidad mínima estándar del 99.7%. de la infraestructura desplegada para el servicio SaaS.

m. Garantizar la disponibilidad y la recuperación del sistema, así como la integridad de la información de la Entidad, para lo cual deberá presentar junto con la metodología de trabajo el (RTO - Recovery Time Objective), el (RPO - Recovery Point Objective), procedimientos de copia de seguridad y restauración, ubicación copias de respaldo y pruebas de recuperación y mantenimiento.

n. Cubrir todos los costos asociados con la ejecución del Contrato. Esto incluye, pero no se limita a, gastos operativos, honorarios profesionales, materiales, transporte, seguros y cualquier otro costo directamente relacionado con el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

MORALES LILIANA

Firmado digitalmente por MORALES LILIANA

LILIANA MORALES
Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones

ORTIZ SAAVEDRA HENRY DAVID

Firmado digitalmente por ORTIZ SAAVEDRA HENRY DAVID

HENRY DAVID ORTIZ SAAVEDRA
Subdirector de Gestión Corporativa

Proyectó: Manuel Ríos Granados – Contratista OTIC
Revisión Jurídica: Luz Karime Jaimes Bonilla – Contratista OTIC