

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	1 de 27

CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA

OBJETO

Contratar el soporte técnico, mantenimiento y horas de desarrollo, de la plataforma SAIA para el gestor documental del CNMH, gestor de procesos para la Dirección de Acuerdos de la Verdad y gestor de procesos para la Dirección de Archivo de Derechos Humanos.

Fecha de elaboración: febrero de 2023
Responsable del Proceso: César Augusto Ortiz Barrera, Luis Fernando Sierra Escobar
Correo electrónico del responsable del proceso: cesar.ortiz@cnmh.gov.co , luis.sierra@cnmh.gov.co

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	2 de 27

1.- DEFINICIONES

- Certificación ITIL: Information Technology Infrastructure Library. En español Biblioteca de infraestructura de Tecnologías de la información.
- CMDB: Configuration Management DataBase. En español la Base de Datos de la Gestión de la Configuración.
- RACI: Responsible Accountable Consulted Informed. En español la Matriz de la asignación de roles o responsabilidades.
- SGSI. Sistema de Gestión y Seguridad de la Información.
- SGCN: Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.
- PETI: Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información.
- GD: Gobierno Digital.
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- CDP: Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
- CRP: Certificado de Registro Presupuestal.
- URL: Uniform Resource Locator. En español dirección única específica.
- TIC: Tecnologías de la información y las comunicaciones.
- RNBD: Registro Nacional de Bases de Datos
- MSPI: Modelo de seguridad y privacidad de la información.
- SAIA: Sistema de Administración Integral de Archivos.

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD.

De acuerdo con la Ley 1448 de junio 10 de 2011 en su Artículo 147 se establece el objeto, la estructura y funcionamiento del Centro Nacional de Memoria Histórica así:

“ARTÍCULO 147. OBJETO, ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO. El Centro de Memoria Histórica tendrá como objeto reunir y recuperar todo el material documental, testimonios orales y por cualquier otro medio relativos a las violaciones de que trata el artículo 3° de la presente Ley. La información recogida será puesta a disposición de los interesados, de los investigadores y de los ciudadanos en general, mediante actividades museísticas, pedagógicas y cuantas sean necesarias para proporcionar y enriquecer el conocimiento de la historia política y social de Colombia. Los investigadores y funcionarios del Centro de Memoria Histórica no podrán ser demandados civilmente ni investigados penalmente por las afirmaciones realizadas en sus informes”

Por su parte, de conformidad con el artículo 2° del Decreto 4803 de 2011, se define el objeto del Centro de Memoria Histórica como: “La recepción, recuperación, conservación, compilación y análisis de todo el material documental, testimonios orales y por cualquier otro medio, relativo a las violaciones ocurridas con ocasión del conflicto armado interno colombiano, a través de la realización de las investigaciones, actividades museísticas, pedagógicas y otras relacionadas que contribuyan a establecer y esclarecer las causas de tales fenómenos, conocer la verdad y contribuir a evitar en el futuro la repetición de los hechos”;

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	3 de 27

para el logro de este objeto la Entidad requiere de un proceso de gestión de información adecuado que facilite su recepción, su organización, su disposición para el desarrollo de las investigaciones, su disposición a los interesados con los adecuados niveles de acceso y seguridad para lo cual requiere una plataforma tecnológica, de base, sobre la cual se establezcan conceptos, políticas, procesos y procedimientos así como un desarrollo tecnológico que soporte las actividades museísticas, pedagógicas y otras relacionadas, obviamente soportando los procesos Institucionales del Centro Nacional de Memoria Histórica (en adelante CNMH) de forma eficiente y efectiva, lo que implica que se permita una toma de decisiones basadas en datos confiables y oportunos para generar valor público.

Siguiendo el marco normativo referenciado, la Dirección Administrativa y Financiera tiene dentro de sus funciones las materias relacionadas con la Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, ordenadas por el artículo 16 del Decreto 4803 de 2011, así:

(...) 10. Dirigir y controlar la prestación de los servicios de archivo y correspondencia, aseo, cafetería, vigilancia y demás servicios generales; 11. Velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos. (...).

Para el cumplimiento de las mencionadas funciones, se deben: (i).-Adelantar las actividades necesarias para la implementación y operación del programa de Gestión Documental y sistema de conservación de documentos para el Archivo de Gestión del Centro de Memoria Histórica, aplicando los principios y normas archivísticas que regulan la materia; (ii) Elaborar las herramientas necesarias (Tabla de Retención Documental TRD-Instructivos, formatos, procesos, procedimientos, instrumentos de descripción, entre otros) para implementar, divulgar y estandarizar la política archivística; (iii) Sugerir la implementación y compra de herramientas tecnológicas, insumos y demás elementos que faciliten la implementación, trazabilidad y cumplimiento de la Gestión Documental en la Entidad; (iv) Diseñar y poner en consideración métodos y procedimientos para la modernización del trabajo archivístico y la prestación de los servicio relacionados; (v) Definir los instrumentos de control y seguimiento que permitan la ubicación de los documentos y comunicaciones gestionados, entre otras actividades.

Dentro de las acciones encaminadas a cumplir con las funciones en Gestión Documental de la Dirección Administrativa y Financiera, se encuentran las tendientes a materializar el Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos – MGDA, el cual es un marco de referencia para la implementación de la política de Gestión Documental y Administración de Archivos. Este modelo se estructura sobre el marco conceptual de la gestión documental y la administración de archivos con cinco componentes.

En este orden de ideas, para la materialización del Modelo MGDA en su “*Componente Tecnológico*” se deben continuar desarrollando actividades encaminadas a la incorporación o mantenimiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el desarrollo de la gestión documental y la administración de archivos para lograr el cumplimiento de la función archivística de manera oportuna, eficiente, eficaz, efectiva en la Entidad. Entonces, se requiere de la funcionalidad integral del Gestor Documental para continuar consolidando el Sistema de Gestión de documentos electrónicos de archivo y la Gestión de documentos electrónicos en los procesos, procedimientos, trámites o servicios internos, entre otros.



Lo anterior, también sirve como fundamento para requerir el mantenimiento y soporte técnico en la operatividad eficiente del Gestor Documental, en cuanto a la infraestructura tecnológica requerida para garantizar el servicio a la ciudadanía a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera de conformidad con el Artículo 16 del Decreto 4803 de 2011 referenciado anteriormente. Toda vez, la plataforma tecnológica en mención, permite centralizar; clasificar y asignar responsables de manera sistemática y así, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, atender oportunamente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones radicadas por medio de distintos canales de atención dispuestos para la ciudadanía en general. Incluso, el mantenimiento y soporte del Gestor Documental permite garantizar que uno de los canales de atención correspondiente al mecanismo electrónico para formular PQRSDF (Formulario Web), continúe su funcionamiento tecnológico a través del siguiente link dispuesto en la página web del CNMH: http://190.60.192.56/pqr/adicionar_pqrs.php habilitando en horario continuo y sin interrupción.

Conforme a las funciones señaladas, la Dirección Administrativa y Financiera, también está encargada de liderar aquellos procesos que tienen relación directa con TI-Tecnologías de Información de la entidad de manera transversal a todas las direcciones, de donde los documentos analógicos o electrónicos que emanen de la misma, y de las demás áreas, requieren por igual cumplir con las normas antes señaladas.

Para afrontar este tipo de retos, como los descritos en los párrafos anteriores, y bajo el concepto establecido por el Ministerio de las TIC de que cada institución maneja sus propias características, el gobierno colombiano definió la política de Gobierno Digital, mediante el Decreto 1008 de 2018, cuyo objeto es: “Uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar la provisión de servicios digitales, el desarrollo de procesos internos eficientes, la toma de decisiones basadas en datos, el empoderamiento de los ciudadanos y el impulso en el desarrollo de territorios y ciudades inteligentes, logrados a partir de la consolidación de un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generan valor público en un entorno de confianza digital” y que incluye criterios que flexibilizan el cumplimiento de los lineamientos que anteriormente Gobierno en Línea exigía, especialmente en el componente de TIC para Gestión, con el fin que cada institución concentre sus esfuerzos en sus prioridades y necesidades dadas las condiciones de la institución.

Durante la vigencia 2022 se lograron las siguientes actividades todas incluidas en el desarrollo de proyectos del PETI 2017-2020 extendido 2021, el plan de acción para el cumplimiento de los dos indicadores Plan Estratégico de TI Implementado y Datos Abiertos, todo soportado por los recursos considerados en el Proyecto de Inversión 2018-2021 “DESARROLLO DE ACCIONES ENCAMINADAS A FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PRODUCIDA POR EL CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA A NIVEL NACIONAL”:

- Se formuló el PETI 2022
- Se realizó la revisión y actualización de la política de seguridad y privacidad de la información
- Se formularon indicadores para el seguimiento del MIPG y el SGSI.
- Se realizó el seguimiento al desarrollo de los proyectos del PETI 2017-2020 extendido 2021.



- Se revisó y actualizó la Declaración de Aplicabilidad que consigna los controles de seguridad aplicados en el CNMH.
- Realizó el desarrollo de la fase III (última fase - depuración) del proceso de transición IPV4 - IPV6.
- Realizó la revisión, actualización y configuración de políticas de seguridad sobre el sistema de seguridad perimetral.
- Atendió y gestionó la solución al incidente presentado con los servidores que contienen la información de la DADH.
- Reconfiguración de la red wifi del CNMH optimizando su uso.
- Diseño y reconfiguración de los dispositivos de la red LAN y WAN del CNMH acorde con los diseños concebidos para la transición IPV4 – IPV6.
- Realizó el diseño, configuración, actualización y optimización de la CMDDB (base de datos de configuraciones) base del SGC (Sistema de Gestión de Configuraciones).
- Apoyó la Gestión del almacenamiento y procesamiento local y en nube privada con el objeto de cubrir las necesidades de las dependencias del CNMH optimizando el uso de los recursos hasta la contratación de nuevas capacidades.
- Realizó diseño, configuración, implementación y puesta en servicio de los recursos almacenamiento y procesamiento de nube privada.
- Realizó diseño, implementación, implementación de la solución antivirus que se contrató.
- Apoyó en la configuración de accesos y permisos para el uso del sistema SAIA en sus tres instancias (DAV, DADH y GD).
- Apoyó la configuración, implementación y control de accesos a las carpetas compartidas de cada una de las dependencias sobre los recursos de almacenamiento del CNMH.
- Apoyó acciones de disposición de recursos de almacenamiento y procesamiento para los sitios web de la entidad.
- Realizó los ajustes y parametrizaciones del sistema de administración de viáticos y comisiones ULISES.
- Realizó el desarrollo módulos del sistema de administración de viáticos y comisiones ULISES.
- Realizó los ajustes y parametrizaciones del sistema de entregado por la UARIV denominado COMR (Centro de Operaciones de Monitoreo de Riesgos).
- Realizó el desarrollo módulos para el ajuste, parametrización y configuración del sistema COMR.
- Realizó la revisión, actualización y optimización del catálogo de sistemas de información.
- Asesoró, mediante conceptos, actividades de desarrollo sobre la página web.
- Apoyó el desarrollo de 40 procesos que incluyeron sondeo de mercado, estudios previos y evaluación de ofertas.
- Elaboró balance de los contratos suscritos en el marco del plan anual de adquisiciones de tecnología, en los años 2018 a 2020 con referencia al proceso de liquidación.
- Atención de un estimado de 6500 casos de soporte entre, incidentes, solicitudes, requerimientos y problemas que los usuarios de la plataforma tecnológica del CNMH interpusieron a través de la herramienta de soporte TIC.
- Se realizaron dos jornadas de revisión de cada uno de los 356 equipos de cómputo con el

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	6 de 27

objetivo de realizar la normalización de software con referencia a derechos de autor del mismo.

- Se realizó la configuración en los equipos de usuario del direccionamiento IPV6.
- Se realizó la configuración en los equipos de usuario del nuevo sistema antivirus.
- Se realizaron 3 jornadas de socialización de los servicios tecnológicos.
- Se realizaron tres encuestas de satisfacción sobre los servicios tecnológicos.
- Se apoyó la elaboración del inventario de elementos tecnológicos.
- Se apoyó el monitoreo del estado del cuarto de datos del CNMH.
- Se apoyó el mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores y equipos del cuarto de datos.
- Se apoyó la conformación de la CMDB.
- Se apoyó el mantenimiento de los Sistemas de información
- Se realizaron dos ciclos de mantenimiento preventivo de todos los equipos de cómputo personal asignados a los usuarios de la plataforma tecnológica del CNMH:

Teniendo en cuenta lo mencionado en los párrafos anteriores para la vigencia 2023, el CNMH extendió la ejecución del PETI 2022, puesto que se identificó la necesidad de dar continuidad a los proyectos formulados los cuales se encuentran enfocados en la sostenibilidad de la plataforma y los servicios tecnológicos, los cuales son:

- P-01 Optimizar y fortalecer los sistemas de Información misional de la Entidad.
- P-02 Optimizar y fortalecer los sistemas de Información de apoyo de la Entidad.
- P-03 Fortalecer, modernizar y provisionar la plataforma de servicios tecnológicos del CNMH.
- P-04 Adoptar el Marco de Referencia Arquitectura Empresarial.
- P-05 Implementar, actualizar y sostener los sistemas de gestión (SGSI, SGCN y SGC) de la entidad.

Con el fin de medir el avance de la implementación del PETI 2022 extendido 2023 se formularon los siguientes indicadores:

1.- **“Plan de tecnologías de la Información Implementado”** el cual arroja un valor de avance porcentual calculado mediante el cociente del número de actividades realizadas y el número de actividades planeadas, las actividades respectivas son el resultado del ejercicio de planeación de los proyectos P-10, P-02, P-03, P-04 y P-05.

2.- **“Acciones del uso y aprovechamiento de datos abiertos formuladas e implementadas”** con el fin de medir el avance del proceso de recolección, consolidación y publicación de datos abiertos.

En esta misma línea se planteó el proyecto de inversión “CONSOLIDACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PARA LA ADECUADA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA A NIVEL NACIONAL” cuyo objetivo es “Fortalecer la organización de la información acopiada, producida y generada por el Centro Nacional de Memoria Histórica” y para lo cual se plantean los siguientes productos:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	7 de 27

- Servicios de información actualizados.
- **Servicios tecnológicos.**
- Documento para la planeación estratégica en TI.
- Servicio de implementación de sistemas de gestión.

Es así que, se requiere del mantenimiento y soporte del gestor documental del Centro Nacional de Memoria Histórica como parte del cumplimiento en el producto referenciado como “*Servicios Tecnológicos*”, toda vez es necesario garantizar infraestructura tecnológica (servidores, nube privada, equipos de computo, aplicaciones tales como un gestor documental – “SAIA”, entre otros), que permita sostener los procesos y procedimientos desarrollados por todas las áreas misionales y grupos de apoyo; los cuales a su vez, están compuestos por una planta de setenta y un (71) funcionarios y vinculación de un número que oscila entre los 250 y 300 contratistas bajo la figura de Prestación de Servicios para las diferentes dependencias del CNMH. Por lo tanto, la infraestructura debe contar con una solidez tecnológica considerable para soportar las actividades de éste volumen de colaboradores, relacionadas con la recolección, clasificación, sistematización, y preservación de la información. Que la misma, se encuentre en óptimas condiciones que permita que el desarrollo de éstos procesos sea el adecuado y contribuya con el cumplimiento de los objetivos misionales.

Entonces, una de éstas plataformas tecnológicas que facilitan la consolidación de la infraestructura tecnológica del CNMH, se denomina “Sistema de Administración Integral de Archivo” – SAIA, el cual es de propiedad única y exclusivamente de la firma fabricante CERO K S.A.S y es diseñada para centralizar de forma electrónica los procesos de gestión, en los que se vean involucrados temas de información, documentos y responsabilidades, permitiendo el flujo dinámico y controlado de la información.

Los antecedentes que han acompañado el avance y mejora continua de ésta infraestructura tecnológica de “SAIA”, da cuenta de la necesidad de apoyar el objeto misional de la Dirección de Acuerdos de la Verdad (DAV), que según el artículo 1° del Decreto 2244 de 2011, debe recolectar, clasificar, sistematizar, analizar y preservar la información que surja de los Acuerdos de Contribución a la Verdad Histórica y la Reparación de que trata la Ley 1424 de 2010, así como de la información que se reciba, de forma individual y colectiva, de las personas desmovilizadas con quienes se haya suscrito el Acuerdo de Contribución a la Verdad Histórica y la Reparación, y de aquellas personas que voluntariamente deseen hacer manifestaciones sobre asuntos que guarden relación o sean de interés para el Mecanismo no Judicial de Contribución a la Verdad y la Memoria Histórica.

Por lo que en el año 2013 inició la implementación y operación de una solución tecnológica integral a través del contrato Interadministrativo No. 417 de 2013 suscrito con UNE EPM TELCO, cuyo objeto fue “implementar y operar una solución tecnológica e informática que incluye servicios de adecuaciones, conectividad, datacenter, infraestructura ofimática y de comunicaciones, telefonía, y arrendamiento de equipos para atender las necesidades que en materia de recolección y procesamiento de testimonios requiere la Dirección de Acuerdos de la Verdad del CMH”. Esta solución tecnológica incluyó además del arrendamiento de equipos, la prestación de servicios tecnológicos tales como el uso de Software de gestión de procesos.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	8 de 27

Para la implantación y operación del servicio de Software Gestor de Procesos en el marco del contrato mencionado, el contratista UNE EPM TELCO realizó las actividades de parametrización y adecuación del Sistema de Administración Integral de Archivo denominado “SAIA® - Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos”, que es una plataforma diseñada para centralizar de forma electrónica los procesos de gestión de la organización en los que se vean involucrados información, documentos y responsabilidades, permitiendo el flujo dinámico y controlado de la información, logrando reducir todos los costos administrativos asociados, dicho sistema se encuentra compuesto por los siguientes módulos: SAIA® Radicación Documental, SAIA® Gestión Documental, SAIA® Gestión de Archivo y es de Propiedad única y exclusiva del fabricante CERO K S.A.S.

En consecuencia, la DAV cuenta con una herramienta tecnológica propia y que se adapta a sus necesidades misionales denominada “Software Gestor de Procesos” y soportada por el Software SAIA®, el cual recopila la información generada en el proceso de recolección y valoración de testimonios para su posterior análisis y diagnóstico en el desarrollo del proceso de certificación de participantes, diseñado a la medida de acuerdo a las necesidades de la Dirección de Acuerdos de la Verdad de CNMH.

Cabe destacar que el CNMH solo contó con un licenciamiento de uso por suscripción del Software SAIA® dentro del contrato interadministrativo No. 417 de 2013. por lo que para suplir las necesidades del Gestor de Procesos DAV y la necesidad del proceso de Gestión Documental – Servicio al Ciudadano del CNMH, fue necesario dar continuidad a los servicios en producción y al uso de la licencia SAIA®.

Teniendo en cuenta que el Software Gestor de Procesos de la DAV fue desarrollado y parametrizado a la medida mediante la utilización de la herramienta SAIA®, a través de licencia de uso por suscripción - SAIA® siendo su propiedad única y exclusivamente de la firma fabricante CERO-K S.A.S.-, se suscribió el contrato No. 325 de 2015 entre CNMH y CERO-K, mediante la modalidad de contratación directa con el objeto de:

“Prestar el servicio de arrendamiento, soporte técnico, mantenimiento y actualización del software sistema de administración de archivos (SAIA), que permita dar continuidad al proceso de recolección y procesamiento de testimonios requeridos por la Dirección de Acuerdos de la Verdad –DAV- y soporte en el funcionamiento del módulo de Correspondencia y Módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) para el Centro Nacional de Memoria Histórica, de acuerdo con las necesidades y exigencias del proceso de Gestión Documental”. El anterior contrato se extendió hasta el 31 de diciembre de 2015 soportando entre otros el servicio de suscripción de licencia SAIA® requerido para la operación y soporte a través de componentes de usabilidad desarrollados en el Gestor de Procesos de la DAV.

Por otro lado la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos del CNMH en cumplimiento de sus funciones de recopilar la memoria histórica del conflicto para satisfacer el derecho a la verdad, la justicia y la reparación de las víctimas, y de reunir la documentación sobre las violaciones de los derechos humanos ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, así como los testimonios orales, escritos y de toda índole; y con el fin de integrar un archivo de derechos humanos y memoria histórica, requirió una solución de software con licenciamiento que apoyara el objeto misional del centro documental de esa Dirección.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	9 de 27

Es así como en el año 2014 el CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA suscribió el convenio de cooperación VISP-0096 de 2014 con la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LAS MIGRACIONES OIM a través del Programa de Fortalecimiento Institucional para las Víctimas - Socios¹ cuyo objeto fue "Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y económicos con el propósito de adquirir y poner en funcionamiento una solución informática que soporte la sistematización y administración de la información del Archivo Histórico de Derechos Humanos y el Centro Documental del Centro Nacional de Memoria Histórica, que permita la integración de los archivos que la entidad acopia en cumplimiento de la Ley 1448 de 2011, y los decretos 4800 y 4803 de 2011".

Dentro del mencionado convenio se establece en sus alcances apoyar la dinámica funcional acorde a la planeación de la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos, donde se focaliza una primera fase de sistematización e implementación de una solución informática, para las necesidades de Archivo Histórico y Centro Documental, atendiendo a la priorización definida por esta Dirección, seleccionar e implementar una solución informática que dé cobertura a las necesidades de la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos en razón a sus objetivos misionales, de acuerdo con las necesidades de la Dirección en mención.

Teniendo en cuenta la necesidad planteada por la Dirección de Archivos de Derechos Humanos del CNMH, se llevó a cabo por parte de la OIM el proceso de licitación que adjudicó el contrato de prestación de servicios PSPJ-2165 de 2015 VISP-0116 suscrito entre la empresa CERO-K S.A.S y OIM, cuyo objeto contractual fue "Realizar la adquisición del licenciamiento, implementación y puesta en producción de una solución informática, en el Centro de Memoria Histórica, que soporte la sistematización y administración de la información del archivo histórico y centro documental de la Dirección de Archivos de los Derechos Humanos, del Centro de Nacional de Memoria Histórica, basado en su deber misional y en sus necesidades de operación".

Como parte de los entregables y resultado del contrato PSPJ-2165 de 2015 VISP-0116 se obtuvo la obra de software derivada y desarrollada con la herramienta "SAIA® y licencia de uso a perpetuidad del Sistema de Administración Integral de Archivo denominado "SAIA® - Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos", el cual soporta los siguientes componentes o módulos desarrollados a la media del CNMH en el marco del contrato PSPJ-2165 de 2015 VISP-0116 que son descritos en la Tabla 1:

Tabla1 - Módulos Software desarrollados en el objeto contractual PSPJ-2165 de 2015 VISP-0116	
Modulo	Producto
Línea base	En este módulo se lleva a cabo la consolidación y administración de una base de información de todas las posibles fuentes de fondos documentales o de información susceptibles a ser analizados o custodiados por el CNMH.
Identificación y Localización	En este módulo se lleva a cabo la identificación particular de aquellos fondos que pertenecen al universo de la línea base. En este

¹ <http://www.oim.org.co/visp-socios/33-proogramas.html>

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	10 de 27

	módulo se lleva a cabo una caracterización más detallada del fondo en donde se especifica información referente al tipo de información, volumen aproximado, responsable o representante legal del fondo, datos de encargado de archivo, control de autoridades, ubicación específica, priorización de intervención, acciones a seguir, entre otra información relevante del fondo. En esta fase se constituye el inventario documental y caracterización.
Registro especial de archivo de Derecho Humano (Readh)	Consiste en el diligenciamiento del formato basado en la norma ISADG, el cual permite el registro de la información relativa a las Entidades (personas naturales o jurídicas, públicas o privadas) que custodian recursos archivísticos, es esencial para el acceso de los usuarios a los documentos, ya que proporciona directrices y prácticas para acceder a ellos y los servicios que prestan, como valor agregado de la visión global que proporcionan sobre los fondos y colecciones. El sistema está en capacidad de crear y gestionar el Registro Especial de Archivos definido por la Dirección de Archivo de los Derechos Humanos del Centro Nacional de Memoria Histórica
Procesamiento Técnico	En este módulo se realizan las actividades de digitalización de los documentos seleccionados. Los documentos digitalizados brindan una posibilidad de preservación a partir de un medio digital, así mismo sirven de material de consulta digital. De igual manera se lleva a cabo los procesos de caracterización del fondo.
Acopio	En este módulo se establecen las acciones y documentación de recepción de los acervos documentales. Las actividades físicas de recepción y los instrumentos de registro de información tendrán la capacidad de administrar el flujo del proceso desde el registro hasta el acopio de los documentos gestionados por CNMH, permitiendo la descripción de fondos y agrupaciones documentales con base en la norma ISADG y teniendo en cuenta el acceso a la información existente.
Gestión de conocimiento	Este módulo está enfocado a facilitar el acceso de la información del archivo a la amplia comunidad de usuarios, entre los que se pueden contar adolescentes, estudiantes universitarios, profesores, académicos, investigadores, usuarios, entidades estatales y personas, ciudadanos nacionales o extranjeros, que estén interesados en acceder a la información que conforma el archivo de Derechos humanos.
Custodia de Información	El registro normalizado de Entidades (personas naturales o jurídicas) que custodian documentos de Derechos Humanos es útil para el desarrollo de políticas nacionales que benefician la custodia, preservación y acceso para documentos sensibles, así mismo permite la custodia digital de estos documentos.
Adquisiciones	El módulo permite controlar las adquisiciones y ordenes de adquisición de material bibliográfico.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	11 de 27

Catalogación	Permite la generación de rótulos, bolsillos, listados de entrega para catalogación y fichas catalográficas.
Préstamos	Permite la administración de préstamos de material bibliográfico por diversos criterios (perfiles, temáticas, materiales, etc.)

En la actualidad el CNMH cuenta con el Software SAIA® como plataforma para soportar los sistemas de información misional y de apoyo mostrados en la Tabla 2:

Tabla 2. Tipos de Sistemas de información soportados en la plataforma SAIA en CNMH.

Proceso del CNMH	Arquitectura de Aplicaciones y Sistemas de Información (PETI CNMH Versión 1.0)	Tipos de sistemas de información para el CNMH. (PETI CNMH)
Dirección de Archivos de Derechos Humanos DDHH	Archivo virtual de documentos los derechos humanos y memoria histórica.	Misional.
Gestión Documental CNMH	Gestor Documental del CNMH.	Acceso.
		Soporte.
Dirección de Acuerdos de la Verdad -DAV	Gestor de Procesos DAV.	Misional.
	Notificación Web para la Certificación	Acceso.

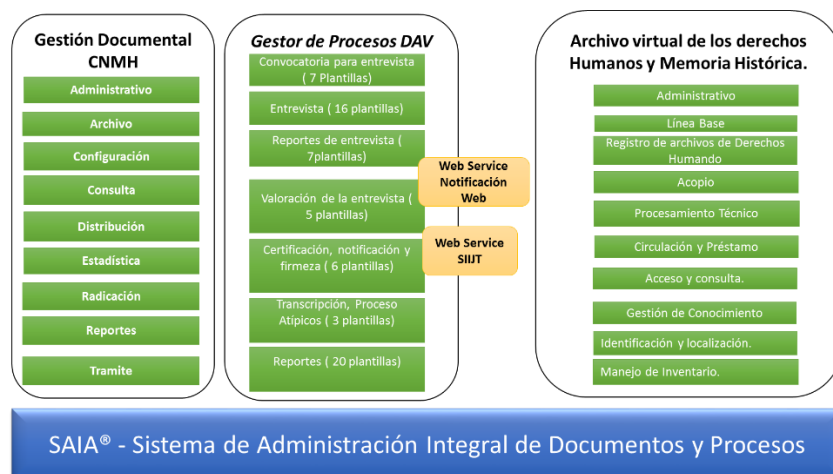


Figura 1. Arquitectura Sistemas de información SAIA CNMH.

En la Figura 1 se muestra un esquema de arquitectura de software basado en módulos de Sistemas de Información con una plataforma SAIA® compartida bajo una misma licencia.

De igual forma quedó establecido en el Convenio Marco de Cooperación VISP-0096 de 2014 en su

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	12 de 27

cláusula “VIGÉSIMA SEGUNDA - PROPIEDAD INTELECTUAL: Toda propiedad intelectual y otros derechos de propiedad tales como patentes, derechos de autor, marcas registradas y propiedad de los datos derivados del Proyecto, serán de la titularidad conjunta de las Partes, incluidos, sin restricción alguna, los derechos para utilizar, reproducir, adaptar, publicar, y distribuir cualquier elemento o parte de este.”

Durante la ejecución del contrato PSPJ-2165 de 2015 VISP-0116 se realiza el MODIFICATORIO No. 01 AL CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN VISP 0096 DE 2014 el cual tiene dentro de sus alcances en su CLÁUSULA SEGUNDA: Adicionar al alcance del objeto contemplado en la cláusula segunda del contrato, lo relacionado con el requerimiento realizado por el CNMH a la OIM, respecto a: Garantizar la continuidad de los servicios de soporte técnico y desarrollo requeridos y atención a incidencias sobre la plataforma tecnológica soportada con sistema operativo Windows server 2012 y tecnológica de gestión de bases de datos SQL Server Enterprise.

Lo anterior permitió que el Software Gestor de Procesos DAV y Gestión documental de la Dirección Administrativa y Financiera pudiera operar con licencia de suscripción SAIA hasta la entrega de la licencia de uso a perpetuidad SAIA® a la terminación del mencionado contrato.

Por lo tanto y como resultado de los productos recibidos en el contrato mencionado, el fabricante CERO-K le otorgó al CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA la licencia de uso perpetua no exclusiva del software SAIA® - Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos, de conformidad con el Contrato de cesión de derechos patrimoniales de licencia de software No. 503 de 2016.

Como consecuencia de lo anterior, y en aras de garantizar el buen funcionamiento del Sistema de Administración Integral de Archivo, el Centro ha contratado, durante vigencias sucesivas con la empresa CERO K S.A.S., conforme a las necesidades presentadas en el curso de los procesos y procedimientos desarrollados por las diferentes dependencias y grupos de apoyo, actividades relacionadas con el soporte, parametrización y nuevos desarrollos para los procesos de gestor documental, gestor de procesos (DAV) y Archivo virtual de los derechos humanos y memoria Histórica (DDHH), lo anterior a través de los siguientes contratos:

524-2016	Contratar el servicio de soporte, parametrización y nuevos desarrollo sobre la plataforma SAIA que soporta las herramientas software: gestor documental CNMH, gestor de procesos (DAV) y archivo virtual de los derchos humanos y memoria histórica (DDHH)
578-2017	Contratar la parametrización y nuevos desarrollos sobre la plataforma SAIA que soporta las herramientas de software para el gestor documental del CNMH, gestor de procesos de la Dirección de Acuerdos de la Verdad (DAV) y archivo virtual de los derechos humanos y memoria histórica (DDHH).
328-2019	Contratar el soporte técnico y mantenimiento de la plataforma SAIA para el Gestor Documental y Gestor de Procesos para la Dirección de Acuerdos de la Verdad y Archivo de Derechos Humanos, así mismo, contratar la actualización, parametrización de nuevos desarrollos para la plataforma que soporta Gestión Documental

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	13 de 27

298-2020	Contratar el soporte técnico, mantenimiento y actualización de la plataforma SAIA para el Gestor Documental, Gestor de Procesos para la Dirección de Acuerdos de la Verdad y Gestor de Procesos para la Dirección Archivo de Derechos Humanos.
329-2021	Contratar el soporte técnico y mantenimiento de la plataforma SAIA para el gestor documental del CNMH, gestor de procesos para la Dirección de Acuerdos de la Verdad y Gestor de Procesos para la Dirección Archivo de Derechos Humanos, incluyendo una bolsa de 100 horas para el desarrollo de requerimientos.

En 2019 se ejecutó el contrato No. 328-2019 cuyo objeto fue, “Contratar el soporte técnico y mantenimiento de la plataforma SAIA para el Gestor Documental y Gestor de Procesos para la Dirección de Acuerdos de la Verdad y Archivo de Derechos Humanos, así mismo, contratar la actualización, parametrización de nuevos desarrollos para la plataforma que soporta Gestión Documental” y en 2020 se ejecutó el contrato No. 298-2020 cuyo objeto fue “Contratar el soporte técnico, mantenimiento y actualización de la plataforma SAIA para el Gestor Documental, Gestor de Procesos para la Dirección de Acuerdos de la Verdad y Gestor de Procesos para la Dirección Archivo de Derechos Humanos.”. Para la vigencia 2021 y en atención a que la plataforma de Software SAIA, se constituye como un activo – software cuyos derechos de licenciamiento son de propiedad del CNMH y sobre los cuales se han adquirido en procesos anteriores, derechos patrimoniales, correspondientes a las parametrizaciones adicionales que se han efectuado en el software, se requiere dar continuidad a las actividades de soporte así como con a las acciones de personalización generadas como consecuencia de las dinámicas de los procesos desarrollados por la Entidad proceso a llevar a cabo con la firma Cero-k por los motivos anteriormente expuestos.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la empresa Cero K S.A.S. identificada con Nit.- 900.031.421-5 ostenta los derechos morales y patrimoniales de autor sobre el territorio nacional sobre la obra “Sistema de Administración Integral de Archivo – SAIA, de conformidad con el certificado de registro de soporte lógico, expedido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor, del Ministerio del Interior y de Justicia, así como también en lo expuesto el Centro Nacional de Memoria Histórica adquirió licencia a perpetuidad y en el Marco del Convenio de Cooperación con OIM VISP-0096 de 2014 en su cláusula “VIGÉSIMA SEGUNDA - PROPIEDAD INTELECTUAL: Toda propiedad intelectual y otros derechos de propiedad tales como patentes, derechos de autor, marcas registradas y propiedad de los datos derivados del Proyecto, serán de la titularidad conjunta de las Partes, incluidos, sin restricción alguna, los derechos para utilizar, reproducir, adaptar, publicar, y distribuir cualquier elemento o parte de este. Es así que, para las vigencia 2021 y 2022, el CNMH contrató el soporte técnico y mantenimiento de la plataforma SAIA para el Gestor Documental y Gestor de Procesos para la Dirección de Acuerdos de la Verdad y Archivo de Derechos Humanos.

En éste orden de ideas, para la vigencia 2023 el CENTRO requiere contratar *–considerando que no se cuenta con pluralidad de oferentes–* mediante la modalidad de contratación directa, con fundamento en lo previsto en el Decreto 1082 de 2015, artículo 2.2.1.2.1.4.8: “Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional (...)”; el soporte, mantenimiento y bolsa de horas para ajustes y parametrizaciones

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	14 de 27

proyectadas que requieren ser desarrolladas a través del sistema de administración de archivos (SAIA), para avanzar en la optimización de la infraestructura tecnológica requerida para la ejecución de actividades relacionadas con la Gestión Documental, Servicio a la Ciudadanía y TI-Tecnologías de Información; que además resultan ser transversales a los procesos y procedimientos de las áreas misionales del CNMH.

En consonancia con las necesidades identificadas, el CNMH en cumplimiento de lo preceptuado en el estatuto general de la contratación estatal y de manera específica en lo descrito en el artículo 87 de la ley 1474 de 2011 “ARTÍCULO 87. Maduración de proyectos. El numeral 12 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 quedará así: 12. Previo a la apertura de un proceso de selección, o a la firma del contrato en el caso en que la modalidad de selección sea contratación directa, deberán elaborarse los estudios, diseños y proyectos requeridos, y los pliegos de condiciones, según corresponda.(...)(negrilla fuera del texto), elaboro el presente estudio previo, análisis del sector y demás documentos complementarios con el fin de Contratar el servicio el soporte técnico, mantenimiento y horas de desarrollo, de la plataforma SAIA para el gestor documental del CNMH, gestor de procesos para la Dirección de Acuerdos de la Verdad y gestor de procesos para la Dirección de Archivo de Derechos Humanos.

2.1.-Relación Estratégica del Objeto Contractual con la Planeación Institucional.

La contratación que requiere la Entidad se encuentra enmarcada en el Plan de Acción Institucional correspondiente al objetivo estratégico organizacional: *"Mejorar la efectividad organizacional, la transversalización y la territorialización del CNMH."*

2.2.-Proyecto de inversión.

La presente contratación se financia con recursos de inversión en el marco de proyecto denominado *"Consolidación de la plataforma tecnológica para la adecuada gestión de la información del CNMH a nivel nacional"*, cuyo objetivo general es *"Fortalecer la organización de la información acopiada, producida y generada por el CNMH"*

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO, IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR.

3.1 Descripción del objeto.

Contratar el soporte técnico y mantenimiento, de la plataforma SAIA para el gestor documental del CNMH, gestor de procesos para la dirección de acuerdos de la verdad y gestor de procesos para la dirección de archivo de derechos humanos.

3.2.- Alcance del objeto

- Mejorar y optimizar la aplicación SAIA, es decir, la revisión del programa, así como también corrección de los defectos. Se entenderán como situaciones cubiertas en esta propuesta aquellos errores de software derivados de una programación errónea o funcionamientos que no estén de acuerdo a la lógica del software, de acuerdo a los requerimientos planteados en el contrato inicial de implementación. El soporte, incluye el seguimiento y actualización de los módulos básicos de SAIA para el buen funcionamiento de la plataforma. La garantía aplica siempre y cuando la aplicación corresponda al software entregado originalmente por CERO K y en ningún caso sobre modificaciones realizadas por terceros.
- Brindar el soporte vía telefónica, chat o correo electrónico para resolver los posibles inconvenientes en circunstancias donde no se presente un correcto funcionamiento de la aplicación.
- Horario de atención: Este tipo de soporte se llevará a cabo según el Anexo ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO.



- Habilitar y garantizar el correcto funcionamiento y flujo de la información del canal de soporte por correo electrónico soporte@cerok.com.
- Agilizar los tiempos de respuesta a solicitudes informadas a través del correo electrónico de soporte, chat de soporte, o telefónicamente, los cuales están sujetos a la solicitud y entrega formal mediante esta vía de los requerimientos y la información necesaria para dar gestión a la solución en el tiempo de respuesta establecido.
- Atender de manera inmediata, vía telefónica y vía web por personal especializado en la aplicación para llamadas catalogadas como críticas o de prioridad uno (1).
- Atender vía telefónica y vía web de llamadas NO críticas por personal especializado en la aplicación.
- Asignar un número de ticket único para atender cada solicitud y elaborar un reporte de cada servicio de soporte que se preste, el cual será remitido vía correo electrónico una vez atendida la solicitud.
- Brindar solución inmediata de inconvenientes de tipo técnico que se presenten en el funcionamiento de la aplicación y que produzcan fallas que bloqueen e imposibiliten su normal funcionamiento.
- Realizar constante seguimiento al funcionamiento y rendimiento del sistema SAIA
- Poner a disposición del proceso para el cumplimiento del objeto contractual todos sus recursos tecnológicos, de infraestructura y humanos que garanticen la efectividad del Sistema.
- Hasta cuatro (4) capacitaciones virtuales sobre el manejo de la aplicación, cada una de dos horas (Capacitaciones en sitio programadas para ser desarrolladas el mismo día).
- Módulos contratados actualmente por CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA:
 - Correspondencia, Gestión Documental, Archivo.
 - Proceso PQRS.
 - Módulo de creación de plantillas y formatos.
 - Proceso de Acuerdos de la Verdad
 - Proceso de Derechos Humano

3.3.- Clasificación UNSPSC

El objeto del presente proceso tiene relación con los siguientes códigos de la UNSPSC:

Segmento	Familia	Clase	Producto
81000000 Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81112200 Mantenimiento y soporte de software	81112210 Mantenimiento de software de gestión de sistemas

3.4.- Especificaciones Técnicas del Servicio.

1. Los medios de contacto y el respectivo escalamiento será el siguiente (Cero-k actualizará esta información cada vez que se presenten cambios en ella):

Nivel 1: Mesa de soporte y servicio

- Teléfono fijo: (6) 3387830 Opc. 1
- Correo Electrónico: soporte@cerok.com
- Chat de Soporte desde la web www.cerok.com



Nivel 2: Líder de Proyectos

- Ricardo Ramírez
- Teléfono fijo: (6) 3387830 Ext. 202

Nivel 3: Dirección de Proyectos

- Ricardo Ramírez
- Teléfono fijo: (6) 3387830 Ext. 202
- Teléfono móvil: (+57) 320 7866499
- email: ricardo.ramirez@cerok.com

- Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:30 p.m. a 6:00p.m. exceptuando días de descanso obligatorios.
- Las incidencias notificadas por CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA, comprometen tiempos de respuesta y solución de acuerdo a la prioridad asignada a cada incidente. La prioridad asignada se establece en función a la urgencia y el impacto.

El cálculo de la prioridad se basa esencialmente en dos parámetros:

- Impacto: Se determina en función de la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados del cliente.
- Urgencia: Depende del tiempo máximo requerido para la resolución del incidente.

Acuerdo de Nivel de Servicio

Prioridad	Detalle	Tiempo Respuesta	Tiempo de Solución
1. Crítico	Incidencias de gran impacto que afectan la operación del cliente imposibilitando la continuidad, o comprometiéndola totalmente por fallos en el servicio	2 horas	CERO K hará un diagnóstico respecto del incidente soportado y proporcionará una solución de trabajo (temporal o definitiva) dentro de las próximas 6 horas hábiles.
2. Alto	Incidencias que afectan la operación del cliente de forma intermitente. El servicio no hace todas sus funciones e impide la operación diaria del cliente.	4 horas	CERO K hará un diagnóstico respecto del incidente soportado y proporcionará una solución de trabajo (temporal o definitiva) dentro de las próximas 12 horas hábiles.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	17 de 27

3. Medio	Incidencias parciales que afectan la operación del cliente en un proceso particular. El servicio no hace todas sus funciones, pero no se compromete el funcionamiento del Sistema.	6 horas	CERO K hará un diagnóstico respecto del incidente soportado y proporcionará una solución de trabajo (temporal o definitiva) dentro de los próximos 5 días hábiles.
4. Bajo	Consulta técnica y/o de uso del servicio. Se solicita información o aclaración de documentación relacionada con el Sistema, pero no existe un impacto en la operación del Sistema.	8 horas	CERO K hará un diagnóstico respecto de la consulta y proporcionará una respuesta (temporal o definitiva) dentro de los próximos 8 días hábiles.

Las incidencias que se requieran para la atención de mejora, ajuste y solución de inconvenientes generarán un ticket único. Estos tickets únicos podrán identificarse como Tickets de Soporte – Mantenimiento SAIA, si las incidencias están contempladas dentro de las siguientes acciones:

Ticket de Soporte - Mantenimiento SAIA

El soporte y mantenimiento se enmarca en la atención y solución de las incidencias que requieran ajustar el contenido de los formatos: Comunicación Oficial Externa (Word), Comunicación Interna, Comunicación Oficial Externa, Documentos Vinculados, Novedades de Personal y Resoluciones. Así como, el proceso de radicación, atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias, la búsqueda de información dentro del sistema y las demás acciones para el correcto funcionamiento de la herramienta SAIA. En todo caso, este tipo de tickets de soporte serán de uso ilimitado por parte de la entidad contratante.

Ticket de Desarrollo (100 horas)

Bolsa de 100 horas para efectuar desarrollos, parametrizaciones, capacitaciones, reportes o indicadores a medida. Este soporte, incluye el seguimiento y actualización de los módulos básicos de SAIA, solicitados de manera especial y justificada por el CNMH, para el buen funcionamiento de la plataforma y que corresponden a desarrollos que impliquen nuevas acciones dentro del aplicativo SAIA.

3.4.1.- Impactos ambientales que se puedan llegar a generar con la ejecución del objeto contractual.

No aplica

3.5.- Plazo de Ejecución.

El plazo de ejecución será a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, legalización y ejecución del contrato hasta el 31 de diciembre de 2023.

3.6.- Lugar de Ejecución.

El desarrollo del objeto contractual se realizará en la ciudad de Bogotá D.C.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	18 de 27

3.7.- Obligaciones Del Contratista.

3.7.1.- Obligaciones Generales del Contratista

1. Cumplir con el objeto del contrato en los términos y condiciones establecidos en los estudios previos, en el pliego de condiciones y su complemento, sus anexos, en la oferta, especificaciones técnicas, la subasta y los términos de la adjudicación.
2. Suscribir la garantía de cumplimiento y mantenerla vigente, así como las demás garantías por el tiempo pactado en el contrato, y de las modificaciones que se presenten durante su ejecución.
3. Adelantar todas las gestiones necesarias para la ejecución del contrato en condiciones de eficiencia y calidad, de acuerdo con las especificaciones técnicas mínimas exigidas por EL CENTRO en el Pliego de Condiciones y su complemento y anexos, aceptadas por EL CONTRATISTA con la suscripción de la carta de presentación de la oferta.
4. Suministrar al supervisor del contrato toda la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae, de acuerdo con los artículos 4° y 5° de la Ley 80 de 1993.
5. Acatar y aplicar las observaciones y recomendaciones impartidas por el supervisor del contrato.
6. Presentar los informes que sean solicitados por el supervisor del contrato dentro del término por él señalado para atender solicitudes de los organismos de control y vigilancia y los demás que se requieran relacionados con el objeto del contrato, en la forma y periodicidad que se le solicite.
7. Avisar oportunamente al CENTRO de las situaciones previsibles que puedan afectar el equilibrio financiero del contrato o su normal ejecución.
8. Responder por el pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales a que haya lugar del personal que emplee en la ejecución del contrato.
9. Pagar todos los impuestos, tasas y similares que estén a su cargo y se deriven de la ejecución del presente contrato, de conformidad con la Ley que le sean imputables, por lo tanto, el CNM, no aceptará reclamación alguna por estos conceptos.
10. Presentar oportunamente la cuenta de cobro o factura, los soportes correspondientes y demás documentos necesarios para el pago. El contratista deberá atender el procedimiento adoptado por la Entidad para la facturación electrónica, teniendo en cuenta la Directiva Presidencial No. 09 del 17 de septiembre de 2020.
11. Realizar todos los procesos y procedimientos necesarios en la plataforma SECOP II (la aprobación del contrato cargue de pólizas, facturas Y DEMÁS).
12. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la administración o a terceros en los términos del artículo 52 de la ley 80 de 1993.
13. Reparar los daños e indemnizar los perjuicios que se causen al CENTRO por el incumplimiento del contrato.
14. Cumplir cabalmente con sus obligaciones, frente al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales, según corresponda, por cuanto el cumplimiento de esta obligación es requisito indispensable para la realización de cualquier pago.
15. Cumplir con las políticas de seguridad de la información implementadas por la Entidad.
16. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
17. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones y trabas.
18. No acceder a peticiones o amenazas, de quienes actuando por fuera de la ley pretendan obligarlo a hacer u omitir algún acto o hecho, el CONTRATISTA deberá Informar de tal evento a la Dirección Administrativa y Financiera del CNMH y a las autoridades competentes para que se adopte las medidas necesarias.
19. Mantener activa la cuenta corriente o de ahorros reportada para los pagos con el fin de evitar traumatismos en



el proceso de ejecución del contrato.

20. Las demás que se encuentren contempladas en los estudios previos, en el pliego de condiciones y su complemento, sus anexos, en la oferta, especificaciones técnicas, la subasta y los términos de la adjudicación, así como las que se deriven de la suscripción del negocio jurídico

3.7..2 Obligaciones específicas

Será de cargo del CONTRATISTA, además de las consagradas en la ley, conforme con la naturaleza del presente contrato, el cumplimiento de las obligaciones generales y las específicas detalladas en los requisitos técnicos mínimos descritos en el presente documento. En particular, deberá:

1. Entregar documento donde se consignen todos los medios de comunicación disponibles para la apertura de casos y niveles de escalamiento y realizar las actualizaciones necesarias cuando se presenten cambios.
2. Brindar el soporte vía telefónica, conexión remota, chat o correo electrónico para resolver los posibles inconvenientes en circunstancias donde no se presente un correcto funcionamiento de la aplicación.
3. Realizar el mejoramiento y optimización de la aplicación SAIA, mediante la revisión del programa, así como también corrección de los defectos. Se entenderán como situaciones cubiertas por este proceso, aquellos errores de software derivados de una programación errónea o funcionamientos que no estén de acuerdo a la lógica del software, de acuerdo a los requerimientos planteados en el contrato inicial de implementación. El soporte, incluye el seguimiento y actualización de los módulos básicos de SAIA para el buen funcionamiento de la plataforma. La garantía aplica siempre y cuando la aplicación corresponda al software entregado originalmente por CERO K y en ningún caso sobre modificaciones realizadas por terceros.
4. Atender de manera inmediata, vía telefónica y vía web por personal especializado en la aplicación para llamadas catalogadas como críticas o de prioridad uno (1)
5. Atender vía telefónica y vía web de llamadas NO críticas por personal especializado en la aplicación.
6. Asignar un número de ticket único para atender cada solicitud y elaborar un reporte de cada servicio de soporte que se preste, el cual será remitido vía correo electrónico una vez atendida la solicitud.
7. Agilizar los tiempos de respuesta a solicitudes informadas a través del correo electrónico de soporte, chat de soporte, o telefónicamente, los cuales están sujetos a la solicitud y entrega formal mediante esta vía de los requerimientos y la información necesaria para dar gestión a la solución en el tiempo de respuesta establecido
8. Habilitar y garantizar el correcto funcionamiento y flujo de la información de los canales de soporte establecidos para la atención.
9. Brindar solución inmediata de inconvenientes de tipo técnico que se presenten en el funcionamiento de la aplicación y que produzcan fallas que bloqueen e imposibiliten su normal funcionamiento.
10. Realizar constante seguimiento al funcionamiento y rendimiento del sistema SAIA.
11. Poner a disposición del presente proceso para el cumplimiento del objeto contractual todos sus recursos tecnológicos, de infraestructura y humanos que garanticen la efectividad del Sistema.
12. Brindar hasta cuatro (4) capacitaciones virtuales sobre el manejo de la aplicación, cada una de dos (2) horas de acuerdo con lo programado con el personal del CNMH. Podrán programar

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	20 de 27

capacitaciones en sitio para lo cual se deberán pactar las condiciones.

13. Presentar informe de gestión mensual de los números de tiques de los servicios solicitados con el respectivo estado de trámite.
14. Plantear un plan de mantenimiento de la herramienta SAIA para aprobación del CNMH y ejecutarlo una vez aprobado, así mismo presentar dos informes de ejecución del mismo.
15. Levantar, documentar los requerimientos de desarrollo concertados con CNMH, mediante la utilización de 100 horas, previa presentación de cronograma que incluya capacitación, acta con descripción de la funcionalidad a desarrollar, resultado en el ambiente de pruebas y paso a producción.

Entregables:

1. Plan de Mantenimiento a llevar a cabo durante la ejecución del contrato.
2. Informes de ejecución de tickets de soporte (uno mensual).
3. Dos informes de ejecución de mantenimiento (el primero en el mes de julio y el segundo al finalizar el contrato).
4. Documentos de Especificaciones técnicas derivadas de los requerimientos de desarrollo, que evidencien los cambios o mejoras implementadas en el ambiente de pruebas y producción del sistema SAIA.
5. Entrega de Manuales actualizados disponibles en el icono Ayudas del Sistema SAIA, de acuerdo a los requerimientos derivados de la bolsa de 100 horas.

4.- FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN Y TIPO DE CONTRATO

4.1 Modalidad de Selección

La modalidad de selección para el presente proceso es Contratación Directa.

4.2 Justificación de la Modalidad de Selección

El régimen jurídico aplicable al presente proceso de selección es el de Contratación Directa, previsto en el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública (Ley 80 de 1993 y Ley 1150 de 2007) y su Decreto 1082 de 2015, Artículo 2.2.1.2.1.4.8, en el que se define que deberá usarse la modalidad de contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes, para el bien o servicio que requiere contratar, señalando: *“Se considera que no existe pluralidad de oferentes cuando existe solamente una persona que puede proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional. Estas circunstancias deben constar en el estudio previo que soporta la contratación.”*

De acuerdo con los parámetros del Manual para el Manejo de los Acuerdos Marco de Precios, publicada en <http://www.colombiacompra.gov.co>, se pudo establecer que el presente proceso de selección, no se encuentra incluida en un Acuerdo Marco de Precios.

4.3 Identificación del contrato a celebrar.

Acorde con la naturaleza del objeto a contratar, el contrato resultante de este proceso se considera como un

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	21 de 27

contrato de Prestación de Servicios (Soporte, mantenimiento y actualización). Su ejecución estará regulada conforme a lo dispuesto en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, sus decretos reglamentarios y en atención a las disposiciones del artículo 905 y siguientes del Código de Comercio, las disposiciones del código Civil y demás normas que regulan la contratación estatal, así como las condiciones consignadas en el pliego de condiciones

5. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO Y ESTUDIO DE MERCADO.

5.1 Análisis del Sector Económico.

Ver documento anexo. Archivo “ABS-FT-055 FORMATO ANÁLISIS DEL SECTOR”

5.2.- Estudio de mercado

No Aplica

6.- VALOR Y FORMA DE PAGO.

6.1 Presupuesto Oficial Estimado.

El presupuesto oficial estimado del presente proceso es la suma de **NOVENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS SETENTA MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CINCO PESOS (\$96.270.965,00) M/CTE., incluido IVA**. Este valor incluye demás impuestos, tasas, descuentos, contribuciones, costos directos e indirectos en que deba incurrir el CONTRATISTA para la ejecución del contrato a celebrar.

6.2.- Respaldo Presupuestal del Proceso.

El presente proceso de contratación cuenta con el debido respaldo presupuestal contenido en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal – CDP número SIIF 9623 del 26 de enero de 2023

Dependencia	Rubro	Fuente	Valor
000 MH GESTIÓN GENERAL	C-4199-1500-2-0-4199062-02	NACIÓN	\$103.410.965,00

6.3.- Forma de Pago

Primer pago: Por un valor de **SIETE MILLONES CIENTO CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS VEINTIDOS PESOS (\$7.149.922,00) M/CTE., incluido IVA**. Por concepto de actualización y ajuste de configuración, acta de inicio, previa presentación del plan de mantenimiento y firma del acta de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Segundo pago: Por un valor de **TREINTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL QUINIETOS SETENTA Y CUATRO PESOS (\$35.749.574,00) M/CTE., incluido IVA**. Por concepto de prestación del servicio de soporte durante los meses dos, tres, cuatro, cinco y seis de ejecución del contrato, previa presentación del primer informe de mantenimiento y del acta de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Tercer pago: Por un valor de **VEINTIÚN MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS (\$21.449.739,00) M/CTE., incluido IVA**. Por concepto de prestación del servicio de soporte durante los meses séptimo, octavo y noveno de ejecución del contrato, previa presentación del acta de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	22 de 27

Cuarto pago: Cada uno por un valor de **VEINTIÚN MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SETECIENTOS TREINTA PESOS (\$21.449.730,00) M/CTE., incluido IVA.** Por concepto de prestación del servicio de soporte durante los meses décimo y once de ejecución del contrato, previa presentación del segundo informe de mantenimiento y del acta de recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Pago bolsa de horas: Por un valor correspondiente al resultado de multiplicar el valor unitario de la hora (**CIENTO CUATRO MIL SETECIENTOS VEINTE PESOS M/CTE Incluido IVA**) por el número de horas efectivamente ejecutadas que no podrá ser mayor a las 100 horas contratadas y cuyo valor máximo no excederá de **DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS SETENTA Y DOS MIL PESOS (\$10.472.000,00) M/CTE., Incluido IVA.**

PARÁGRAFO PRIMERO: El pago a que se obliga el Centro Nacional de Memoria Histórica en virtud del presente contrato, se efectuará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el contratista radique la factura comercial, acompañada de la certificación donde conste el cumplimiento del contrato expedida por el supervisor del contrato y de la certificación que acredite el pago por parte del contratista de las obligaciones al sistema general de seguridad social (salud, pensiones y riesgos profesionales) y aportes parafiscales (cajas de compensación familiar, SENA e ICBF o impuesto sobre la renta para la equidad CREE).

PARÁGRAFO SEGUNDO: REQUISITOS PARA EL PAGO: 1. Presentación de Factura, cuenta de cobro o documento equivalente que cumpla con todos los requisitos de Ley. 2. Presentación de certificación a la fecha, expedida por el Revisor Fiscal o el Representante Legal – de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002 – en la cual se acredite el cumplimiento del pago de aportes a Seguridad Social y aportes parafiscales o del impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) según corresponda. 3. Certificación de cumplimiento del objeto del contrato y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato designado por el CENTRO NACIONAL DE MEMORIA HISTÓRICA.

PARÁGRAFO TERCERO: En todo caso, el pago se sujetará a las apropiaciones y disponibilidades presupuestales correspondientes y al cupo de PAC que asigne la Dirección del Tesoro Nacional al Centro Nacional de Memoria Histórica.

PARÁGRAFO CUARTO: No obstante, la forma de pago prevista, ésta queda subordinada a la aprobación del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC y su giro respectivo por parte de la Dirección General del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

7. REQUISITOS HABILITANTES

No Aplica.

7.1 Requisitos Habilitantes Jurídicos

El Proponente que resulte adjudicatario del Proceso de Contratación debe presentar certificado de derechos de autor sobre el soporte lógico expedido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor.

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	23 de 27

7.2 Requisitos Habilitantes Financieros
No Aplica.
7.2.1 Registro único de Proponentes
No aplica
7.2.2 Registro Único Tributario
No aplica
7.2.3 Certificación Bancaria
No aplica
7.2.4 SIIF
No aplica
7.2.5 Capacidad Financiera
No aplica.
7.2.5.1 Capital de Trabajo
No aplica
6.2.5.2 Capacidad Financiera para Oferentes Plurales
No aplica
6.2.5.3 Capacidad Financiera para Personas Extranjeras sin domicilio o sin sucursal en Colombia
No aplica.
6.2.5.3.1 Balance General y Estado de Resultados
No aplica
6.2.6 Capacidad Organizacional
No aplica
6.2.7 Capacidad Residual
No aplica
6.2.7.1 Cálculo de la Capacidad de Organización
No aplica
6.2.7.2 Cálculo de la Experiencia
No aplica
6.2.7.3 Cálculo de Capacidad Financiera
No aplica
6.2.7.4 Cálculo de Capacidad Técnica
No aplica
6.2.7.5 Cálculo Residual de Proponente Plural
No aplica
6.2.8 Certificado de Antecedentes Disciplinarios y Tarjeta Profesional del Revisor Fiscal o Contador Público
No aplica
8.2.7.- Consulta On Line Lista Clinton (OFAC)
No aplica
6.3 Requisitos Habilitantes Técnicos
No aplica
6.3.1 Acreditación del Cumplimiento de Especificaciones Técnicas
No aplica
6.3.2 Experiencia del Proponente
No aplica

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	24 de 27

6.3.3 Otros documentos técnicos habilitantes

No aplica

7. CRITERIOS DE SELECCIÓN LA OFERTA MÁS FAVORABLE

No aplica

7.1 Factor Técnico Ponderable.

No aplica

7.2 Factor Económico Ponderable.

No aplica

7.3 Apoyo a la Industria Nacional

No aplica

7.4 Puntaje Adicional para Proponentes con Trabajadores con Discapacidad

No aplica

7.5 Factores de Desempate

No aplica

8. TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RIESGOS.

El Centro Nacional de Memoria Histórica, de acuerdo con las disposiciones legales y con base en el **Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo** elaborado por Colombia Compra Eficiente el cual se puede consultar en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública; ha evaluado los posibles riesgos y la forma de mitigarlos de acuerdo con la presente contratación:

Asignación, tratamiento y formas de mitigarlo:

N	Clase	Fuente	Etapas	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/Control a ser implementado	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad	Monitoreo y revisión
													Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría							

3	2	1
General	General	General
Interno	Interno	Externo
Ejecución	Ejecución	Ejecución
Operacional	Operacional	Operacional
Ocorre cuando se presenta pérdida de la información	Ocorre cuando hay ausencia de respuesta por parte del contratista.	Ocorre cuando o se presentan incumplimiento de los ANS en la atención de los incidentes reportados
Pérdida de la información, sanciones por entes rectores, investigaciones por entes de control, deterioro de la imagen institucional	Afecta el cumplimiento de las obligaciones del contratante a cargo del Supervisor del contrato, relacionadas con la aprobación de los servicios y genera retraso en el trámite de pago a favor del contratista.	Afectación de la ejecución del contrato por incumplimiento de las obligaciones.
3	1	1
2	5	3
5	6	4
Moderado	Alto	Bajo
Supervisor de contrato	Contratista	Contratista
Seguimiento etapas de la contratación.	Establecimiento de varios canales de comunicación y niveles de escalamiento	Seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.
2	1	1
1	1	1
3	2	2
Riesgo Bajo	Bajo	Bajo
Si:	Si	Si
Entidad- Supervisor Contrato	Entidad Estatal	Entidad Estatal
inicios de ejecución	Cuando se materialice el riesgo	Cuando se materialice el riesgo
Cuando se mitigue el riesgo por completo	Cuando se mitigue el riesgo por completo	Cuando se mitigue el riesgo por completo
Se establecen comités de seguimiento y supervisión, para la revisión nueva de los productos e informes.	Se establecen comités de seguimiento y supervisión, para la revisión nueva de los productos e informes.	A través de la verificación de cumplimiento de las obligaciones del contratista en los plazos establecidos en el contrato.
Conforme a los plazos contractuales.	Conforme a los plazos contractuales.	Permanente y previo a la expedición del recibo a satisfacción.

5	4
General	General
Externo	Externo
Ejecución	Ejecución
Operacional	Operacional
Ocorre cuando se presentan incumplimiento de las parametrizaciones solicitadas	Ocorre cuando se presentan diferencias entre los resultados esperados y los resultados entregados para el caso de parametrizaciones
Afectación de la ejecución del contrato por incumplimiento de las obligaciones.	Afectación de la ejecución del contrato por incumplimiento de las obligaciones.
1	1
3	3
4	4
Bajo	Bajo
Contratista	Contratista
Seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.	Seguimiento y verificación del cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato.
1	1
1	1
2	2
Bajo	Bajo
Si	Si
Entidad Estatal	Entidad Estatal
Desde el inicio de la ejecución	Desde el inicio de la ejecución
Cuando se mitigue el riesgo por completo	Cuando se mitigue el riesgo por completo
A través de la verificación de cumplimiento de las obligaciones del contratista en los plazos establecidos en el contrato.	A través de la verificación de cumplimiento de las obligaciones del contratista en los plazos establecidos en el contrato.
Permanente y previo a la expedición del recibo a satisfacción.	Permanente y previo a la expedición del recibo a satisfacción.

Se precisa que salvo las situaciones específicamente mencionados en el presente numeral y como principio general, EL CONTRATISTA como experto de negocio y como especialista, asumirá los efectos económicos de todos aquellos sucesos previsibles y de normal ocurrencia para las actividades que son objeto de la presente contratación. Por lo tanto, deberá asumir los riesgos asociados a su tipo de actividad ordinaria que sean previsibles, así mismo, asumirá aquellos riesgos propios de su actividad empresarial y de persona natural o jurídica que tiene que cumplir con determinadas cargas y deberes frente al Estado y la sociedad.

9. ANÁLISIS DE EXIGENCIAS DE GARANTÍAS.

9.1 Garantía de Seriedad de la Oferta

No Aplica

9.2 Garantía de Cumplimiento

El Proponente que resulte adjudicatario del Proceso de Contratación debe presentar una garantía de cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato a favor del Centro Nacional de Memoria Histórica, identificado con NIT 900.421.141-5, la cual debe tener los siguientes amparos:

 Centro Nacional de Memoria Histórica	Estudios previos para la adquisición de bienes y servicios	CÓDIGO:	ABS-FT-005
		VERSIÓN	006
		PÁGINA:	27 de 27

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del Contrato	(20%) del valor total del contrato.	Igual al plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Pago de salarios prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	(5%) del valor total del contrato.	Igual al plazo el contrato y tres (3) años más.
Calidad del servicio	(20%) del valor total del contrato.	Igual plazo del contrato y seis (6) meses más.

El Contratista se compromete a mantener vigente la garantía durante todo el tiempo que demande la ejecución del contrato, so pena de que el Centro Nacional de Memoria Histórica haga efectiva la cláusula penal compensatoria de este contrato.

9.3 Responsabilidad civil extracontractual

No Aplica

10. Indicación de Acuerdos Comerciales

Las Contrataciones Directas No Están Cobijadas por Acuerdos Internacionales o Tratados de Libre Comercio. Tal es el caso del presente proceso de contratación.

11. Verificación del Plan Anual de Adquisiciones

El área requirente manifiesta que revisó el Plan Anual de Adquisiciones que se encuentra publicado en SECOP II, y verificó que los bienes, obras y servicios que se pretenden adquirir por medio de este proceso están debidamente relacionados en el mismo, por una cuantía igual o superior a la contemplada como presupuesto oficial estimado y para ser celebrada en el presente mes o con posterioridad al mismo

12. Supervisión o Interventoría.

Teniendo en cuenta la naturaleza del proceso y el objeto a desarrollar y que la entidad cuenta con personal idóneo dentro de su planta de funcionarios, no se requiere de la contratación de interventoría, razón por la cual, la supervisión del contrato será ejercida por el Profesional Especializado de Gestión Documental y un Profesional Especializado de Gestión de TIC de la Dirección Administrativa y Financiera o quien delegue el ordenador del gasto.

Atentamente,


CÉSAR AUGUSTO ORTIZ BARRERA
 Dirección Administrativa y Financiera

Proyectó: Karen Viviana Díaz Villalobos
 Revisó: Luis Fernando Sierra Escobar
 Revisó: Manuel Andres Sierra – Contratista DAyF

ANEXOS:

1. Análisis del Sector.