ESTUDIOS PREVIOS – CONTRATACIÓN DIRECTA

Los presentes estudios previos han sido elaborados de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.1.2.1.1. del Decreto 1082 de 2015 y demás disposiciones.

- ✓ **Dependencias Solicitantes**: Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información
  Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera

1 NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN:

1.1. COMPETENCIA:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es una Unidad Administrativa Especial, de orden nacional, con independencia administrativa, técnica, patrimonial, presupuestal y con personería jurídica, la cual tiene por objeto promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 12, 19 y 46 de la Ley 594 de 2000, las Entidades del Estado tienen la obligación de cuidar y salvaguardar en las mejores condiciones la documentación, producida y recibida en cumplimiento de sus funciones, lo cual implica la utilización de medios electrónicos que garanticen la conservación integral a largo plazo de la documentación digitalizada y registrada. El auge del manejo de la información y documentación electrónica, impulsada por la política pública de gobierno digital, ha promovido la utilización de medios electrónicos que permiten optimizar tiempos y mejorar la eficiencia administrativa.

Es así como el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Administrativa y Financiera dentro de sus funciones tiene como propósito brindar apoyo administrativo y financiero para alcanzar los objetivos organizacionales de la CRC y, en particular, con relación a las funciones relacionadas con la gestión documental, están:

1. Gestionar, proteger y mantener actualizado el archivo central de la CRC, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, y establecer los criterios y recursos necesarios para asegurar la correcta gestión de los documentos físicos y electrónicos.
2. Elaborar y actualizar de manera continua todos los instrumentos archivísticos de la entidad, conforme a lo dispuesto por el Archivo General de la Nación.
3. Mantener actualizada la base de datos del inventario documental y del archivo de la CRC, así como las tablas de retención documental de la entidad, y realizar su convalidación cuando sea necesario.
4. Apoyar a la Coordinación Ejecutiva en la formulación, implementación y seguimiento de los planes e instrumentos de Gestión Documental, y presentar dichos planes para su aprobación ante las instancias correspondiente.

En ese contexto, el Grupo de Gestión Documental es el área funcional responsable de los aspectos archivísticos, en especial por la gestión de los documentos y expedientes electrónicos, la implementación y el mantenimiento de los procedimientos de gestión de documentos, así como la capacitación y formación de usuarios en materia de gestión documental y en las operaciones que afecten el acervo archivístico de la entidad. Es también responsable de aplicar los requisitos en la gestión de las comunicaciones oficiales tanto recibidas como enviadas, en específico el registro, radicado, distribución y trámite de los documentos electrónicamente.

Así mismo, la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información tiene como propósito gestionar eficaz y eficientemente los recursos tecnológicos de la CRC, con el fin de apoyar la estrategia de la entidad, aportando valor a los procesos mediante la implementación de proyectos e iniciativas basadas en capacidades tecnológicas; por lo tanto, es la responsable de garantizar que toda la documentación electrónicamente gestionada a través del sistema de información documental dispuesto para tal fin, esté a disposición de los interesados cuando estos la requieran, de acuerdo con las políticas adoptadas por la CRC.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER:

El Ministerio de Cultura, mediante el Decreto Único del Sector Cultura, 1080 de 2015, establece en el Artículo 2.8.2.5.8. Instrumentos archivísticos para la gestión documental, literal f), la obligación de contar con un Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos; de la misma manera, define en el "Capítulo VI, **El Sistema de Gestión Documental**" y "Capítulo VII, **La Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo**" los requisitos tanto para el Sistema de Información como para los Documentos Electrónicos de Archivo.

En el 2017, el Archivo General de Nación (AGN), emitió la guía correspondiente al Modelo de Requisitos para la Implementación de un Sistema de Gestión Documentos de Electrónicos de Archivo - SGDEA[1], en la cual se establecen los lineamientos con los que deben contar toda herramienta tecnológica que preste servicios para administración de la gestión documental al interior de las entidades y organismos que estén regulados por la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos de Colombia).

De igual manera, el AGN, expidió el Acuerdo Único No. 001 de 2024[2], en el cual establece los lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos.

Adicionalmente, el Ministerio de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones, establece en el Decreto Único Reglamentario del Sector, 1078 de 2015, que la gestión de documentos electrónicos debe contemplar el diseño de sistemas estandarizados, debe garantizar la interoperabilidad de los documentos y expedientes electrónicos generados y recibidos por la entidad con otras instancias de la administración pública y con los ciudadanos, así como su usabilidad contemplados.

[1] Última actualización: 9 de mayo de 2019
[2] *"Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones."*

Por lo tanto, la CRC, comprometida con su Política de Gestión Documental, ha adoptado e implementado cada uno de los componentes del Modelo de Requisitos del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, alineada con las estrategias gubernamentales tales como Gobierno Digital y Cero Papel, a través de su sistema de gestión documental denominado OnBase.

OnBase, es el Sistema de Gestión Documental de la CRC, a través del cual las diferentes coordinaciones y usuarios de la entidad, realizan el proceso de atención de la correspondencia interna y externa; asimismo, brinda el apoyo a los procesos de otras instancias, archivo, contratos, centro de documentación, clasificación de correspondencia, entre otros; teniendo como pilares la seguridad digital e integridad de la información, manejo de versionamiento, auditoría y control de los documentos de acuerdo con los lineamientos, políticas y procedimientos de la Entidad.

Actualmente, Onbase cuenta con las funcionalidades y métodos de acceso que permiten a los colaboradores de la entidad ingresar y trabajar en el sistema independiente del lugar y equipo de cómputo que usen, adicionalmente cuenta con herramientas que permiten personalizar y ajustar la solución de acuerdo con las necesidades de la CRC.

Durante el tiempo que lleva en producción, OnBase se ha consolidado como una herramienta fundamental para el trámite, seguimiento y control de los procesos de la Entidad y ha permitido tener continuidad año a año como registro histórico documental de la Comisión.

Por lo anterior, la operación de la Entidad depende en gran medida del correcto funcionamiento de su sistema de gestión documental, por lo que es indispensable contar con el servicio de asesoramiento y soporte tecnológico para la plataforma OnBase, así como en caso de requerir una actualización de la versión del software se pueda gestionar su implementación y contar con los niveles de servicio que aseguren su disponibilidad permanente, servicio y/o soporte técnico para la identificación y solución garantizada de problemas o errores que presente el software.

Una de las funciones de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información – TSI de la CRC, establecida en el artículo 9 de la Resolución No. 056 de 2022, es la de proveer y gestionar las capacidades tecnológicas para la operación de los Sistemas de Información, garantizando así la disponibilidad y continua prestación de los servicios tecnológicos de la Entidad.

1.3. FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD:

Actualmente se encuentra vigente el contrato No. 90 de 2024, el cual establece un plazo del soporte, mantenimiento y actualización de OnBase por el término de un (1) año, es decir, hasta el próximo 31 de julio de 2025. La renovación del mantenimiento y soporte para dicho sistema permitirá tener disponibles las últimas actualizaciones de versión del aplicativo y el soporte del fabricante ante posibles fallas del mismo, de tal manera que se cuente con un sistema actualizado y robusto; con el fin de minimizar los riesgos relacionados con la ejecución y administración de OnBase, y de acuerdo con la rápida evolución de los entornos tecnológicos. Hyland Software fabricante del producto, recomienda a sus clientes actualizar a la última versión del software, al menos una vez cada 2 años, lo cual mitiga errores menores, interferencias o mal funcionamiento de la aplicación, mejora y adiciona nuevas funcionalidades.

Así mismo, se requiere de una bolsa de dieciséis (16) horas para llevar a cabo el análisis de nuevas necesidades del Área de Gestión Documental de la Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera y continuar con la puesta en producción del Módulo EnRed de Onbase.

Por consiguiente, la Comisión requiere contratar los servicios de soporte, mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión Documental ONBASE por el término de un (1) año, a partir del 1 de agosto de 2025 y una bolsa de dieciséis (16) horas destinadas al análisis de nuevos desarrollos para ser consumidas durante la vigencia del mantenimiento del sistema de información.

Las áreas requirentes manifiestan que revisaron el Plan Anual de Adquisiciones que se encuentra publicado en la plataforma de Colombia Compra Eficiente (CCE) y verificaron que los bienes, obras y/o servicios que se pretenden adquirir por medio de este proceso están debidamente relacionados en el mismo y por una cuantía igual o inferior al presupuesto oficial estimado.

También certifican que esta contratación podrá celebrarse y ejecutarse en su totalidad en la presente vigencia de acuerdo con el principio de anualidad.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS REQUERIDAS PARA SU EJECUCIÓN

2.1. OBJETO:

Renovación de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE por un (1) año y adquisición de bolsa de horas para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

2.2 CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS (UNSPSC):

El bien o servicio para contratar, se clasifica en el siguiente código del Clasificador de Bienes y Servicios: (Ver clasificador en www.colombiacompra.gov.co)

Clasificación

Grupo	Segmento	Familia	Clase	Producto
[F] Servicios	81000000 Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	81110000 Servicios Informáticos	81112200 Mantenimiento y Soporte de Software	81112209 Mantenimiento de Software de Desarrollo
				81112210 Mantenimiento de Software de Gestión de Sistemas

2.3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR:

Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el contratista debe garantizar el soporte y mantenimiento de los diferentes programas y funcionalidades que componen el Sistema de Gestión Documental Onbase:

Sistema	Descripción
ONBASE CONFIGURATION	Interfaz del sistema OnBase de tipo cliente servidor, la cual permite a los administradores del sistema realizar todas las actividades de administración y parametrizaciones propias del sistema; tales como, asignación de grupos de disco, llaves, grupos y tipos de documentos, estructuras de carpetas, consultas personalizadas, procesos de importación, grupos y usuarios del sistema, gestión de actualizaciones de licencias y reportes del sistema entre otros. Esta funcionalidad se activa con la licencia base de todo sistema OnBase de "Multi-User Server".
ONBASE STUDIO	Interfaz para usuarios administradores del sistema OnBase, permite hacer las parametrizaciones propias de Flujos de trabajos (workflow). Esta funcionalidad se activa con la licencia de Workflow. OnBase Studio facilita la configuración de los ciclos de vida del flujo de trabajo con una experiencia de configuración gráfica. Mediante el uso de reglas y acciones predefinidas, los usuarios apuntan y hacen click en configurar la lógica para automatizar los procesos de negocios. OnBase Studio también genera automáticamente documentos de prueba y manuales de documentación del ciclo de vida para administradores y usuarios finales.
CLIENTE ONBASE	Brinda acceso a las arquitecturas de interfaz de usuario final para soluciones de Workflow, la cual cuenta con funcionalidades exclusivas del Cliente. En ciertos casos, este cliente puede ejecutarse solo en el modo de servidor para soportar los componentes de legado de una solución Workflow. Este cliente no soporta los formularios Unity.
CLIENTE WEB de ONBASE	Brinda un acceso Activex o bien solo HTML a la funcionalidad de OnBase y Workflow. Se conecta a través del servidor WEB de OnBase para acceder a Workflow. Adicionalmente, este es uno de los clientes para tener en cuenta cuando se trabaja con un entorno WAN o VPN. Este cliente soporta los formularios Unity.
CLIENTE UNITY	El cliente Unity combina la funcionalidad del Cliente OnBase con el desempeño del Cliente Web. La interfaz del usuario del Unity está más optimizada y presenta las opciones para usuarios con pocos conocimientos técnicos. Cliente Unity es considerado tanto para las conexiones de red locales como las conexiones de red remota. Algunas funcionalidades de Workflow solo están disponibles en el Cliente Unity. Este cliente soporta los formularios Unity.

Así mismo, se muestra el licenciamiento con el que cuenta la Entidad y es base para el año de soporte y mantenimiento por parte del contratista:

LICENCIAS Y MODULOS ONBASE	Cant.
OnBase Multi-User License	1
Production Document Imaging	1
Desktop Document Imaging <15 PPM	2
Batch OCR	1
EDM Services	1
Mailbox Importer	1
E-Forms	1
Digital Signatures	5
Concurrent Client 1-100	58
Workstation Client 1-100	2
Named User Client	1
Workflow Departamental Server	1
Workflow Concurrent Client	31
Web Server	1
Office Business Application	1
Integration for Single Sign-On	1
Keyword Update	1
Single Sign-On for Microsoft Active Directory Service	1
Unity Automation API	1
Unity Integration Toolkit	1
Workflow Named User Client	5
Unity Client Server	1
Unity Forms	1
Reporting Dashboards	1
Workview Named User Client SL (1-20)	3

Adicionalmente, el contratista debe:

1. Garantizar el óptimo funcionamiento de las versiones de Cliente OnBase, Cliente Web, Cliente Unity y funcionalidades de Web Service, Mailbox Importer, WorkView, Reporting DashBoards, integraciones, notificaciones, servicios de timers, alertas, versión web y las demás instaladas en la comisión.
2. En caso de requerirse la actualización del sistema OnBase, el contratista debe realizar la instalación y configuración de la versión más reciente y estable en los servidores dispuestos por la CRC, garantizando la operación del sistema OnBase con sus respectivos certificados de los ambientes Cliente Grueso, Unity y Web.

3. Garantizar la migración a la última versión y operación del sistema OnBase certificados en Cliente OnBase (grueso), Unity y Web, previa solicitud especifica por parte de la CRC y definición de un plan de trabajo en acuerdo con el contratista para la actualización de la plataforma.
4. Garantizar asistencia técnica telefónica, remota y presencial en el horario laboral de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para los servicios de actualización de versión y garantía de producto los niveles de servicio y para los de soporte del aplicativo será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y programados de acuerdo con los niveles de servicio. Para los servicios de actualización de versión, migraciones, garantía de producto o soporte considerado crítico (denegación del servicio), los niveles de servicio serán 7X24 incluyendo dominicales y festivos sin costo para la Entidad.
5. Mantener la disponibilidad del recurso humano certificado de conformidad con lo requerido por la entidad, garantizando la atención oportuna de incidentes o problemas presentados sobre el Sistema de Gestión Documental OnBase.
6. Disponer de una bolsa de dieciséis horas (16) las cuales podrán ser consumidas por la comisión para el análisis, diseño y/o nuevos desarrollos de nuevas funcionalidades acuerdo con las nuevas necesidades que surjan en el transcurso de la vigencia del mantenimiento del sistema OnBase.

2.4. OBLIGACIONES GENERALES:

2.4.1 OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA:

1. Cumplir a cabalidad con lo establecido en el pliego de condiciones electrónico conformado por los estudios y documentos previos (anexos, formatos, certificaciones, etc), y la propuesta presentada, observando en todo momento el Régimen de Contratación Pública y por ningún motivo, suspenderá o abandonará el cumplimiento de este, sin perjuicio de la debida justificación aceptada por la Entidad.
2. Ejercer la dirección y el control de las actividades encomendadas, en tiempo y en el término establecido, para obtener la correcta realización del objeto contratado con altos niveles de eficiencia técnica y profesional, para atender sus obligaciones.
3. Disponer para la ejecución del contrato, personal calificado y debidamente capacitado, de conformidad con lo indicado en su propuesta, si a ello hubiere lugar.
4. Responder por el cumplimiento y calidad de los servicios prestados, por el término previsto en el contrato.
5. Salvaguardar la información confidencial que obtenga o conozca en el desarrollo de sus actividades salvo requerimiento expreso de Autoridad competente.
6. Atender los requerimientos, instrucciones y/o recomendaciones que durante el desarrollo del contrato le imparta el supervisor del contrato.
7. Asumir la responsabilidad de todas las actividades relativas a la ejecución de las obligaciones establecidas en este contrato.
8. Asumir la responsabilidad civil contra todo reclamo, demanda, acción legal y costos que puedan causarse o surgir por daños o lesiones a personas o bienes, ocasionados, durante la ejecución del objeto contractual y cumplimiento de las obligaciones pactadas
9. Presentar al supervisor del contrato alternativas de solución inmediatas ante problemas o contingencias que se presenten.

10. Informar al supervisor del contrato mediante correo electrónico los imprevistos que se presenten durante el desarrollo del contrato.
11. Participar y apoyar a la CRC en todas las reuniones de coordinación a las que éste lo convoque relacionadas con la ejecución del contrato.
12. Disponer de los medios necesarios para el mantenimiento, cuidado y custodia de la documentación objeto del presente contrato.
13. Devolver a la CRC, una vez finalizado la ejecución del contrato los documentos que en desarrollo del contrato se hayan producido, e igualmente todos los archivos que se hayan generado en cumplimiento de sus obligaciones.
14. Colaborar con la CRC en el suministro y respuesta de la información correspondiente, a los requerimientos efectuados por los organismos de control del Estado Colombiano en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del contrato objeto del presente documento.
15. Utilizar la imagen de la CRC de acuerdo con los lineamientos establecidos por la misma Entidad. Salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario, podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.
16. Mantener el equipo de trabajo presentado y evaluado en el proceso de selección., Cualquier modificación procederá por causas de fuerza mayor o caso fortuito y deberá ser aprobada por el supervisor quien verificará que las nuevas personas ofrecidas cumplan con los requisitos establecidos en el pliego de condiciones, y ostenten iguales o mejores condiciones que las ofrecidas para el personal a reemplazar en la oferta presentada.
17. Aplicar todas las disposiciones en materia de Protección de Datos Personales consagradas en la Ley 1581 de 2012.
18. Realizar los pagos al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente.
19. Mantener las garantías vigentes durante la ejecución y liquidación del contrato en los montos y términos que la entidad solicite, si a ello hubiere lugar.
20. Establecer el impacto social, económico y ambiental, identificar los permisos, autorizaciones y licencias requeridas para ejecución del contrato, si a ello hubiere lugar.
21. Contar con personal capacitado y suficiente, dotado de los elementos de seguridad necesarios para la realización de todas las actividades objeto del contrato.
22. Dar cumplimiento a la legislación ambiental contenido en el Decreto único ambiental 1076 de 2015 y/o sus modificaciones, si a ello hubiere lugar, teniendo en cuenta el objeto contractual.
23. Cumplir con lo previsto en el artículo 5 de la Ley 80 de 1993, relativo a los derechos y deberes de los contratistas.
24. Publicar en la Plataforma Electrónica y Transaccional del SECOP II, en el módulo de ejecución del contrato, en Plan de Pagos la cuenta de cobro y/o factura según corresponda, junto con la planilla de aporte al SISS (salud, pensión y riesgos laborales) y aportes parafiscales (Sena, ICBF y Cajas de Compensación) de acuerdo con la normatividad vigente y en ese mismo modulo en documentos de ejecución del contrato, el informe de actividades de contratista. Lo anterior, como condición previa para proceder a realizar el pago.
25. Presentar informes de actividades para aprobación del supervisor, o cada vez que éste lo solicite. Cada informe deberá contener en detalle, las actividades realizadas y los productos entregados.
26. El contratista con la suscripción del presente contrato se compromete a no adelantar durante la ejecución de este, actividades de tipo comercial con algún proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan relación con las actividades a ejecutar en el marco del presente contrato y que puedan afectar su objetividad y/o imparcialidad generando un posible conflicto de intereses.

27. Suscribir el contrato derivado del proceso de selección en la fecha que se le indique, a través de la plataforma SECOP II.
28. Cargar en la plataforma transaccional SECOP II, la(s) póliza(s) que se solicite(n) contractualmente en un plazo máximo de tres días luego de la suscripción del contrato.
29. Suscribir oportunamente las modificaciones contractuales a las que hubiese lugar y así mismo modificar y publicar las garantías del contrato en la plataforma SECOP II, en caso de que aplique.
30. Suscribir el acta de liquidación una vez finalizado el contrato y dentro de los términos establecidos en la ley o el negocio jurídico.
31. Las demás que surjan en virtud de la naturaleza de este contrato.

NOTA 1: El contratista será el empleador directo y en consecuencia asumirá todas las responsabilidades de carácter laboral frente a los trabajadores que contrate para realizar las labores encomendadas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

NOTA 2: No existirá ninguna vinculación laboral del contratista o de los trabajadores suministrados con ocasión del contrato y la Entidad.

2.4.2 OBLIGACIONES GENERALES DE LA COMISIÓN:

LA COMISIÓN se compromete para con **EL CONTRATISTA**, a lo siguiente:

1. Adoptar las medidas necesarias para mantener durante el desarrollo y ejecución del contrato las condiciones técnicas, económicas y financieras existentes al momento de contratar.
2. Realizar todos los trámites necesarios, para procurar que **EL CONTRATISTA** reciba oportunamente el valor total del contrato, de conformidad con la forma de pago estipulada en el mismo.
3. Designar al funcionario que ejercerá la supervisión y el control de ejecución del contrato, quien estará en permanente contacto con **EL CONTRATISTA**, para la coordinación de cualquier asunto que así se requiera.
4. Suscribir, a través del supervisor del control de ejecución del contrato, los documentos y actas que sean necesarias durante el desarrollo del contrato.
5. Informar de manera inmediata, acerca de cualquier circunstancia que amenace vulnerar los derechos de **EL CONTRATISTA**, al igual que cualquier perturbación que afecte el desarrollo normal del contrato.

2.5. OBLIGACIONES ESPECIFICAS:

Para dar cumplimiento al objeto del contrato, el contratista debe cumplir con las obligaciones que se relacionan a continuación:

1. Garantizar el óptimo funcionamiento de las versiones de Cliente OnBase, Cliente Web, Cliente Unity y funcionalidades de Web Service, Mailbox Importer, WorkView, Reporting DashBoards, integraciones, notificaciones, servicios de timers, alertas, versión web y las demás instaladas en la Comisión.

2. Garantizar el buen funcionamiento del Mailbox Importer, con el sistema de correo electrónico con el que cuenta la Entidad.
3. En caso de requerirse la actualización del sistema OnBase, el contratista debe realizar la instalación y configuración de la versión más reciente y estable en los servidores dispuestos por la CRC, garantizando la operación del sistema OnBase con sus respectivos certificados de los ambientes Cliente Grueso, Unity y Web. Los servicios profesionales para la actualización y configuración de nuevas versiones en los servidores dispuestos por la entidad no tendrán costo para la comisión, mientras se realizan estas actividades en paralelo, la gestión del cambio se definirá en conjunto con la CRC.
4. Si es requerido, garantizar la migración a la última versión y operación del sistema OnBase certificados en Cliente OnBase (grueso), Unity y Web, previa solicitud especifica por parte de la CRC y definición de un plan de trabajo en acuerdo con el contratista para la actualización de la plataforma.
5. En caso de migración a nueva versión, el contratista se compromete a entregar un documento con el manual de instalación a la mesa de ayuda de la CRC.
6. Garantizar la continuidad en el funcionamiento de los procesos que se encuentren implementados y en operación, posterior a la aplicación de las actualizaciones y sobre los productos licenciados.
7. Garantizar asistencia técnica telefónica, remota y presencial en el horario laboral de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para los servicios de actualización de versión y garantía de producto los niveles de servicio y para los de soporte del aplicativo será de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., y programados de acuerdo con los niveles de servicio. Para los servicios de actualización de versión, migraciones, garantía de producto o soporte considerado crítico (denegación del servicio), los niveles de servicio serán 7X24 incluyendo dominicales y festivos sin costo para la Entidad.
8. Establecer un canal de comunicación disponible para comunicar los servicios críticos y de denegación del servicio.
9. Garantizar el cumplimiento de la política de seguridad digital establecida por la Entidad, la cual será compartida por la CRC al contratista.
10. Garantizar la confidencialidad de la información.
11. Garantizar que los niveles y tiempos de servicio para atención de incidentes se cumplan de acuerdo con la tabla de criticidad del presente estudio previo, mediante los canales de comunicación establecidos.

Nivel	Descripción	Tiempo de respuesta	Tiempo de diagnóstico	Tiempo de solución máximo
Alta	Completa pérdida de funciones. Crítico para la operación. No existen alternativas de solución.	2 horas/Hábiles	4 horas/Hábiles.	24 horas/Hábiles
Media	Pérdida parcial del funcionamiento. Mínimo impacto para la operación del negocio. Existen alternativas de solución.	8 horas/Hábiles	8 horas/Hábiles	24 horas/Hábiles
Baja	Pequeños errores que no afectan la operativa del negocio. Mínimo o ningún impacto para la operación del negocio. Existen alternativas de solución.	12horas/Hábiles	12horas/Hábiles	24horas/Hábiles

12. Asegurar las buenas prácticas en materia de seguridad y código seguro, con el fin de minimizar los riesgos de accesos no autorizados al sistema y pérdida de información.
13. Adoptar las políticas en cuanto a la seguridad y privacidad de información que disponga y establezca la CRC.
14. Asumir los costos y tiempos asociados al soporte y solución de incidentes o fallas funcionales presentadas por el sistema OnBase que no sean atribuibles a la CRC.
15. Mantener la disponibilidad del recurso humano certificado de conformidad con lo requerido por la entidad, garantizando la atención oportuna de incidentes o problemas presentados sobre el Sistema de Gestión Documental OnBase.
16. Disponer de una bolsa de dieciséis horas (16) las cuales podrán ser consumidas por la Comisión para el análisis, diseño y/o nuevos desarrollos de nuevas funcionalidades acuerdo con las nuevas necesidades que surjan en el transcurso de la vigencia del mantenimiento del sistema OnBase.

2.6. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

El **CONTRATISTA** tendrá un plazo para la entrega de la certificación de la renovación del soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la firma del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento del contrato, registro presupuestal y aprobación de las garantías.

El plazo para la ejecución y consumo de la bolsa de horas tendrá un plazo hasta el 15 de diciembre de 2025.

El plazo de la vigencia del soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE será por un (1) año, contado a partir del 01 de agosto de 2025.

2.7. VALOR DEL CONTRATO:

Para todos los efectos legales y fiscales, el valor del contrato se pactará en la suma de **TRESCIENTOS DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL DOSCIENTOS DIECINUEVE PESOS M/CTE ($318.423.219,00) INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR.**

2.7.1. ANÁLISIS SOBRE LA COHERENCIA DEL GASTO: ADECUACIÓN DEL CONTRATO AL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, PROYECTO DE INVERSIÓN, PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

La presente contratación desarrolla el Plan Estratégico Institucional, así:

PILAR ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Fortalecimiento Institucional	P5.O2. Fomentar la eficiencia y agilidad en los procesos, con el fin de facilitar la gestión del ciclo de política regulatoria y demás actividades misionales.

	P5.O3. Impulsar y fortalecer la transformación digital de la Entidad, a fin de soportar de manera eficiente y efectiva los procesos asociados con la estrategia de la misma.

El contrato está contenido en el siguiente **Proyecto de Inversión** y en el **Plan Anual de Adquisiciones** para la vigencia **2025,** en los siguientes términos:

PROYECTO DE INVERSIÓN			**PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES**			
CODIGO BPIN	**NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN**	**RELACIÓN ENTRE LA CONTRATACIÓN Y EL OBJETIVO DEL PROYECTO DE INVERSIÓN**	**Descripción del Elemento**	**Duración**	**Valor Estimado**	**Modalidad Contractual**
2022011000087	Fortalecimiento de las capacidades tecnológicas y administrativas de la CRC para soportar la toma de decisiones regulatorias y la optimización de servicios a la ciudadanía	Incrementar la capacidad de los Servicios tecnológicos, sistemas de información y los esquemas de soporte que apalanquen la estrategia Institucional con la renovación del soporte y mantenimiento del Sistema de Gestión documental OnBase.	Sistema de gestión Documental Onbase: Renovar el soporte y mantenimiento para contar con las últimas actualizaciones y soporte especializado y contar con una bolsa de horas disponibles para nuevos desarrollos y ajustes a los aplicativos de acuerdo a las necesidades de la entidad.	1 año	$318.423.219	Directa

El valor del contrato se financiará con recursos de la vigencia fiscal 2025 los cuales se encuentran respaldados con el siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal:

N°	**FECHA**	**VALOR**	**POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO**
14625	3-07-2025	318.423.219,00	C-2399-0400-2-53105B-2399072-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ACTUALIZADO - FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDAD ADMINISTRATIVA Y TECNOLOGICAS DE LA CRC COMO ENTE REGULADOR UNICO E INDEPENDIENTE DEL SECTOR TIC. NACIONAL

2.8. FORMA DE PAGO:

La Comisión cancelará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera, previa presentación del informe correspondiente, recibo a satisfacción y certificación del supervisor en tal sentido:

Se realizará un pago correspondiente al cien por ciento (100%) del valor correspondiente a la renovación del soporte y mantenimiento de las Licencias de Onbase, una vez el contratista efectué la entrega física de la constancia de renovación del servicio por Hyland Software dentro de los 15 días previa legalización del contrato. Los pagos correspondientes a las horas consumidas de la bolsa de horas, serán cancelados en la medida del uso de las mismas, una vez se aprueben las historias de usuario y diseño de las nuevas funcionalidades.

2.9. CONDICIONES PARA EL PAGO:

Para el pago el contratista debe cumplir los siguientes requisitos:

a) Correcta presentación de la cuenta de cobro o factura electrónica de acuerdo con lo que corresponda. Para validación de la factura electrónica ante la DIAN, la misma debe ser enviada al correo electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co, registrando en el asunto la siguiente información: ***#$23-08-00; número del contrato suscrito con la CRC; dirección electrónica del supervisor del contrato#$*** y posteriormente remitirla a la CRC con todos los documentos soportes a la dirección electrónica atencioncliente@crcom.gov.co.
b) Registrar en el sistema SECOP II, la cuenta de cobro o factura con sus correspondientes soportes. c) Expedición del certificado de cumplimiento y recibo a satisfacción de las obligaciones a cargo del contratista en el periodo respectivo, por parte del supervisor.
d) Acreditar la afiliación y pago al Sistema de seguridad social y parafiscales, conforme al artículo 282 de la Ley 100 de 1993, el Decreto 1703 de 2002, el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, la Ley 797 de 2004, el Decreto Reglamentario 510 de marzo 06 de 2004 y el artículo 19 de la Ley 1150 de 2007.
e) El pago será cancelado en pesos colombianos, a través de la consignación en la cuenta corriente o de ahorros que el contratista señale, en una de las entidades financieras afiliadas al sistema automático de pagos, previos los descuentos de ley.

2.10. SUPERVISIÓN:

La supervisión del contrato estará a cargo de las Coordinaciones de Tecnologías y Sistemas de Información y Gestión Administrativa y Financiera a través de los funcionarios Humberto Prada Niño, Asesor Grado 12 y Edwin Alexis Camacho Acosta, profesional universitario grado 11, quienes vigilarán el correcto desarrollo del objeto contractual por parte del contratista. En el evento de cambio de supervisor, no será necesario modificar el contrato, y la designación se efectuará mediante comunicación suscrita por el ordenador del gasto y dirigida al supervisor designado, con copia al contratista y a la carpeta del contrato, quien vigilará la correcta ejecución del objeto contractual y coordinará el adecuado cumplimiento del contrato en comento, de conformidad con las leyes contractuales y el manual de supervisión de **LA COMISIÓN.** En caso de ausencia definitiva del servidor público que ostenta la calidad

de supervisor del contrato, la supervisión será ejercida de manera inmediata por el superior jerárquico del mismo.

Para el presente proceso contractual no es necesario contar con una interventoría externa, toda vez que la entidad cuenta con un equipo técnico idóneo, suficiente y con el conocimiento requerido para ejercer la supervisión, lo que le permite realizar la vigilancia y control del contrato de manera directa. De manera adicional, la ley no obliga contar con esta figura, como si ocurre con un contrato de obra producto de una licitación pública.

2.11. LUGAR DE EJECUCIÓN:

El lugar de ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá D.C. – Cl 59A Bis 5-53 Piso 9 o de manera virtual.

3. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO:

Para realizar el presente análisis, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

ASPECTOS GENERALES

OnBase, el producto principal de Hyland, es una plataforma de información empresarial diseñada para gestionar contenido, procesos y casos, la cual centraliza el contenido empresarial en un sitio seguro y entrega información de acuerdo con la necesidad del usuario.

La CRC, desde hace más de 20 años, cuenta con el Sistema de Gestión Documental OnBase, por esta razón, es importante atender la necesidad manifestada tanto por el área funcional como por la Coordinación de Tecnología y Sistemas de Información, de contar con un soporte técnico especializado, mantenimiento y actualización de esta plataforma, toda vez que no se pretende seleccionar una nueva plataforma, sino contratar servicios especializados y certificados en la tecnología mencionada con la que ya cuenta la CRC.

i) SECTOR PERTENECIENTE AL OBJETO CONTRACTUAL

SECTOR ECONÓMICO
Servicios de apoyo a la gestión

ii) ASPECTO REGULATORIO DEL CONTRATO:

La Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015.

iii) ESTUDIO DE LA OFERTA:

Para el presente estudio se tomó en cuenta que el único proveedor que puede satisfacer la necesidad es la firma **GIGA Colombia S.A.S.**, teniendo en cuenta que **HYLAND** es el fabricante del Software ONBASE y que, de acuerdo con las políticas comerciales de HYLAND, **GIGA Colombia S.A.S.** es el único distribuidor autorizado para proporcionar mantenimiento y soporte del software OnBase a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), tal y como consta en la certificación de fecha 20 de mayo de 2025, expedida por HYLAND, la cual se adjunta a este proceso.

iv) ESTUDIO DE DEMANDA:

La CRC, históricamente ha realizado procesos de contratación para el soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE, a través de la empresa **GIGA Colombia S.A.S**.

A continuación, se relacionan los contratos celebrados por la CRC con el mismo objeto o con objeto similar:

No. CONTRATO Y AÑO	CONTRATISTA	OBJETO	VALOR RENOVACIÓN SOPORTE Y MANTENIMIENTO CON IVA	VALOR BOLSA HORAS CON IVA	VALOR TOTAL CON IVA
32 de 2018	GIGA Colombia S.A.S	El CONTRATISTA se compromete con la CRC a: - Renovar el contrato de mantenimiento y soporte para el Sistema de Gestión Documental ONBASE hasta el 31 de diciembre de 2018, previa legalización del contrato. – Adquisición de una bolsa de 140 horas de soporte para ajustes, nuevos desarrollos en el aplicativo y/o capacitación.	$161.209.300	$33.320.000	$194.529.300
15 de 2019	GIGA Colombia S.A.S	Renovación del servicio de soporte y mantenimiento para el Sistema de Gestión Documental OnBase y la adquisición de cien (100) horas para nuevos desarrollos, ajustes al aplicativo y/o capacitación para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	$186.588.600	$23.800.000	$210.388.600
90 de 2020	GIGA Colombia S.A.S	Renovación de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión Documental OnBase; así como la adquisición de una bolsa de doscientas (200) horas para nuevos desarrollos, ajustes al aplicativo y capacitación para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	$249.000.000	$47.957.000	$296.957.000
98 de 2021	GIGA Colombia S.A.S	Contratar la Renovación de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión Documental OnBase por un (1) año; así como la adquisición de una bolsa de cien (100) horas para nuevos desarrollos y/o ajustes al aplicativo y capacitación para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	$218.681.487	$25.007.562	$243.689.049

No. CONTRATO Y AÑO	CONTRATISTA	OBJETO	VALOR RENOVACIÓN SOPORTE Y MANTENIMIENTO CON IVA	VALOR BOLSA HORAS CON IVA	VALOR TOTAL CON IVA
94 de 2022	GIGA Colombia S.A.S	Renovación de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE por un (1) año, para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	$251.932.520	$0	$251.932.520
136 de 2023	GIGA Colombia S.A.S	Renovación de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE por un (1) año, para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	$270.827.459	$0	$270.827.459
90 de 2024	GIGA Colombia S.A.S	Renovación de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE por un (1) año, para la Comisión de Regulación de Comunicaciones.	$291.139.518	$0	$291.139.518

De conformidad con la descripción de la necesidad, la Comisión requiere seleccionar a través de un proceso contractual, el Renovación de los servicios de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE por un (1) año y adquisición de bolsa de horas para la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para tal efecto, se realizaron los estudios de sector que permiten caracterizar este tipo de actividades.

4. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:

Es importante precisar que el valor del presente contrato para la renovación del Sistema de Información Documental Onbase se estimó de acuerdo con la propuesta presentada por GIGA, teniendo en cuenta que cada año el fabricante HYLAND aplica un incremento anual, que para el 2025 corresponde al **7,5%** respecto al valor del mantenimiento, actualización y soporte del año inmediatamente anterior, que para este caso fue el 2024, tal como se puede evidenciar en el siguiente cuadro; además del valor de la bolsa de horas requerida (servicios profesionales) para ajustes funcionales sobre la herramienta.

Valor Mantenimiento, Actualización y Soporte 2024	**$ 244.655.058**
Incremento Hyland 2025: 7.5%	**$ 18.349.129**
Valor Mantenimiento, Actualización y Soporte 2025	**$ 263.004.187**
IVA 19%	**$ 49.970.795**
Total Mantenimiento, Actualización y Soporte 2025 IVA Incluido	**$ 312.974.982**

Descripcion	Cantidad	Valor Unitario Hora	Valor total horas antes de IVA
Servicios Profesionales a facturar	16	$ 286.147	$ 4.578.351
IVA	19%		$ 869.887
Valor total			$ 5.448.237

En virtud del análisis realizado, el valor del presupuesto oficial total será hasta la suma de **TRESCIENTOS DIECIOCHO MILLONES CUATROCIENTOS VEINTITRÉS MIL DOSCIENTOS DIECINUEVE PESOS M/CTE ($318.423.219,00) INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR.**

Dichos valores incluyen todos los costos directos e indirectos y los impuestos, tasas y contribuciones que conlleven la celebración y ejecución total del contrato que resulte del presente proceso de selección.

5. MODALIDAD DE SELECCIÓN Y LOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN:

El literal g) del numeral 4º del artículo 2º de la Ley 1150 de 2007 señala que se podrá contratar directamente *"Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado"*; y el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015, establece que: "*Contratación directa cuando no exista pluralidad de oferentes. 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*".

Por consiguiente, la Entidad puede contratar directamente cuando solo exista una persona que pueda proveer el bien o el servicio por ser titular de los derechos de **propiedad industrial** o **de los derechos de autor**, o **por ser su proveedor exclusivo**, situación que, para el caso, se demuestra así:

A. La empresa **GIGA Colombia S.A.S.** es proveedor exclusivo en el territorio nacional, de acuerdo con la certificación de exclusividad de fecha 20 de mayo de 2025 y que se anexa a los presentes estudios previos.

6. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE:

La empresa **GIGA Colombia S.A.S.** es proveedor exclusivo en el territorio nacional de acuerdo con la certificación de exclusividad de fecha 20 de mayo de 2025 y que se anexa a los presentes estudios previos. Es importante tener en cuenta que la CRC hace uso de este Sistema de Gestión Documental (Onbase) desde el año 2004, sobre el cual se han realizado diversas implementaciones a la medida, según las necesidades de la CRC, lo que ha permito que se cuente con un sistema robusto y maduro en cumplimiento de las normativas del Archivo General de la Nación y a la operatividad de la Entidad, por

lo que la continuidad de este sistema tiene un impacto favorable desde el punto de vista financiero y administrativo.

Por las razones anteriormente expuestas se considera que GIGA Colombia S.A.S., cuenta con las características técnicas, jurídicas y financieras para ejecutar con calidad, eficiencia y eficacia el objeto de la presente contratación.

7. ANÁLISIS, TIPIFICACIÓN, ESTIMACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO ECONÓMICO DEL CONTRATO:

1. Para este contrato de soporte, los riesgos se han estimado de la siguiente manera:

RIESGO	MITIGACIÓN	RESPONSABLE
No contar con el profesional idóneo para lograr los resultados satisfactorios del objeto contractual	Se tiene conocimiento previo de las calidades personales y profesionales de quien adelantará la labor, su conocimiento, experiencia y dominio sobre los temas objeto de contrato.	CONTRATISTA
No consecución de los resultados	Se contará con la supervisión del contrato y el recibo a satisfacción, para que proceda el certificado de cumplimiento y pago posterior.	CONTRATISTA - CRC
Hechos constitutivos de incumplimiento	Se exigirá que el contratista constituya una póliza de seguro a favor de la Comisión de Regulación de Comunicaciones expedida por una compañía de seguros legalmente autorizada, que cubra: cumplimiento 10% del valor total del contrato y por el término de duración y cuatro (4) meses más, y calidad por un 10% del valor del contrato y por el término de duración y un (1) año más.	CONTRATISTA

8 ANÁLISIS QUE SUSTENTA LA EXIGENCIA DE GARANTÍAS:

Los estudios de riesgos en la presente contratación se encuentran identificados dentro del presente proceso de selección, para lo cual la entidad solicitará la constitución de las pólizas que los amparen.

- **El cumplimiento general del contrato:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal de los perjuicios derivados de: (a) el incumplimiento total o parcial del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (b) el cumplimiento tardío o defectuoso del contrato, cuando el incumplimiento es imputable al contratista; (c) el pago del valor de las multas y de la cláusula penal pecuniaria. Por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%), del valor del contrato y con una vigencia igual al plazo del mismo, incluido el año de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE, y diez (10) meses más.

- **La calidad del servicio prestado:** Este amparo cubre a la Entidad Estatal por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado. Por un valor equivalente al diez por ciento (10%) del valor total del contrato con una vigencia igual a un (1) año contado a partir del vencimiento del año del soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE, esto es, un año a partir del 31 de julio de 2026.

- **Amparo de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones:** por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del valor del contrato, con una vigencia igual al plazo del mismo, incluido el año de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE y tres (3) años más.

9. ACUERDOS INTERNACIONALES O TRATADOS DE LIBRE COMERCIO

De conformidad con lo establecido en el MANUAL PARA EL MANEJO DE LOS ACUERDOS COMERCIALES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN de Colombia Compra Eficiente, en la contratación directa no es obligatorio realizar este análisis.

10. LIQUIDACIÓN

La liquidación del contrato objeto del presente proceso de selección se realizará según lo previsto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 modificado por el artículo 217 del Decreto 019 de 2012 y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007 dentro de los doce (12) meses siguientes a su terminación y deberá ser suscrita de manera conjunta con el supervisor del contrato.

El presente análisis fue realizado por quienes suscriben el documento con cuyo contenido se comprometen dentro del ámbito de sus respectivas competencias funcionales.

Humberto Prada Niño

HUMBERTO PRADA NIÑO
Coordinador (E) de Tecnologías y Sistemas
De Información

DIANA WILCHES TORRES
Coordinadora de Gestión Administrativa
y Financiera

EDWIN ALEXIS CAMACHO ACOSTA
Profesional Universitario
Coordinación administrativa y Financiera

JENNY ROJAS GRANADOS
Abogado contratación