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.

Dependencia Solicitante: 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:

- Gestionar, proteger y mantener actualizado el archivo central de la CRC, en cumplimiento con 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.
- Elaborar y actualizar de manera continua todos los instrumentos archivísticos de la entidad, conforme a lo dispuesto por el Archivo General de la Nación.
- 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.
- 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 correspondientes.

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 salvaguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, 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, y se apoya electrónicamente a través de su sistema de gestión documental denominado OnBase.

El Sistema de Gestión Documental de la CRC - OnBase a través de la configuración de los diferentes ciclos de vida, permite a las diferentes coordinaciones y usuarios de la entidad, realizar los procesos electrónicos de generación y 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.

Onbase fue adquirido por la CRC y puesto en marcha en la entidad desde el año 2004 con licenciamiento a perpetudidad y 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. La flexibilidad, robustez, arquitectura y escalamiento ha permitido durante estás más de dos décadas de funcionamiento que sea adaptable a las necesidades de la Entidad, que sus ciclos de vida y flujos de trabajo satisfagan a las dinámicas actuales de eficiencia en la gestión documental y que se cumplan con los lineamientos en esta materia emitidos por el MinTic y el Archivo General de la Nación,

Adicionalmente, la gestión de conocimiento en cuanto a la administración tanto técnica como funcional del sistema de información ha logrado su apropiación por parte de los usuarios, facilitando ajustes, nuevos desarrollos y minimizando costos en servicios profesionales.

Es así que, 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 de alto nivel para la plataforma OnBase, evitar la obsolescencia tecnológica a través dela implementación de las actualizaciones de la versión del software que despliegue el fabricante Hyland Software, contar con los niveles de servicio, de código seguro y flexibilidad y adaptabilidad a los cambios que la entidad requiera y que aseguren su disponibilidad permanente, servicio y/o soporte técnico para la identificación y solución garantizada de problemas o errores que presente el software.

Lo anterior apalancado en 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. 580 de 2025, que es la de proveer y gestionar las capacidades tecnológicas de la CRC, así como fomentar su uso y apropiación.

1.3. FORMA DE SATISFACER LA NECESIDAD:

Actualmente se encuentra vigente el contrato No. 84 de 2025, el cual establece un plazo del soporte, mantenimiento y actualización de OnBase por el término de un (1) año, es decir, hasta el próximo 1 de agosto de 2026. 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, complementado con los lineamientos y procedimientos que permitan entregar una plataforma de infraestructura segura y confiable del lado de la CRC 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 veinte (20) horas para llevar a cabo ajustes de complejidad alta, el análisis detallado de nuevas necesidades del Área de Gestión Documental de la Coordinación de Gestión Administrativa y Financiera tendientes a actualizar los procesos de EnRED que gestiona la clasificación e indexación de los documentos luego de que han cumplido su ciclo de gestión y requiere ser clasificado en las TRD de la Entidad aprobadas por el Archivo General de la Nación.

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 2 de agosto de 2026 y una bolsa de veinte (20) horas destinadas al análisis detallado de nuevos desarrollos o ajustes de alto nivel para ser consumidas durante la vigencia del mantenimiento del sistema de información.

El área requirente manifiesta que revisó el Plan Anual de Adquisiciones que se encuentra publicado en la plataforma de Colombia Compra Eficiente (CCE) y verificó 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 certifica 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).

NOTA: El código referido debe ser concordante con el relacionado en el Plan Anual de Adquisiciones, el cual debe diligenciarse en la primera línea del cuadro señalado a continuación, en caso de existir más

de un código, se deben relacionar a renglón seguido y se recomienda colocar en el primer renglón el código principal.

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, así:

1. Garantizar el óptimo funcionamiento de las versiones de Cliente OnBase, Cliente Web, Cliente Unity y funcionalidades de Web Service, Mailbox Importer, Scheduler, WorkView, Reporting DashBoards, integraciones, notificaciones, servicios de timers, alertas, versión web y las demás instaladas en la CRC de acuerdo con el licenciamiento.
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 migración a la última versión estable y correcta operación del sistema OnBase con sus respectivos certificados de los ambientes: Cliente Grueso, Cliente Unity y Cliente 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 y están incluidos dentro del presente contrato de mantenimiento, para lo cual la gestión del cambio se definirá y ejecutará en conjunto con la CRC mediante la definición de un plan de trabajo para la actualización de la plataforma.
3. 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 y/o líder del proyecto.
4. Garantizar el soporte y 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.
5. 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.
6. Establecer un canal de comunicación disponible para informar la falla de los servicios críticos y de denegación del servicio en caso de que sucedan.

7. Garantizar que los niveles y tiempos de servicio para atención de incidentes se cumplan de acuerdo con la siguiente tabla de criticidad, 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 luego del diagnóstico
Media	Pérdida parcial del funcionamiento. Mínimo impacto para la operación del negocio. Existen alternativas de solución.	4 horas/Hábiles	8 horas/Hábiles	24 horas/Hábiles luego del diagnóstico
Baja	Pequeños errores que no afectan la operativa del negocio. Mínimo o ningún impacto para la operación del negocio. Existen alternativas de solución.	8 horas/Hábiles	12 horas/Hábiles	24 horas/Hábiles luego del diagnóstico

8. 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.
9. Garantizar y adoptar el cumplimiento de la política de seguridad digital y privacidad de la información establecida por la Entidad, la cual será compartida por la CRC al contratista.
10. 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.
11. 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.
12. Disponer de una bolsa de veinte horas (20) las cuales serán consumidas por la comisión para ajustes en el sistema que requieran un soporte de tercer nivel, 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 la correcta ejecución, cumplimiento y calidad de los servicios prestados, conforme con las condiciones establecidas en el contrato y durante su plazo de ejecución.

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, si a ello hubiere lugar.
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, si a ello hubiere lugar
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, si a ello hubiere lugar.
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:

1. Garantizar el óptimo funcionamiento de las versiones de Cliente OnBase, Cliente Web, Cliente Unity y funcionalidades de Web Service, Mailbox Importer, Scheduler, WorkView, Reporting DashBoards, integraciones, notificaciones, servicios de timers, alertas, versión web y las demás instaladas en la comisión de acuerdo con el licenciamiento.
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 migración a la última versión estable y correcta operación del sistema OnBase con sus respectivos certificados de los ambientes: Cliente Grueso, Cliente Unity y Cliente 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 y están incluidos dentro del presente contrato de mantenimiento, para lo cual la gestión del cambio se definirá y ejecutará en conjunto con la CRC mediante la definición de un plan de trabajo para la actualización de la plataforma.
3. 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 y/o líder del proyecto.
4. Garantizar el soporte y 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.
5. 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.
6. Establecer un canal de comunicación disponible para informar la falla de los servicios críticos y de denegación del servicio en caso de que sucedan.
7. Garantizar que los niveles y tiempos de servicio para atención de incidentes se cumplan de acuerdo con la siguiente tabla de criticidad, 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 luego del diagnóstico
Media	Pérdida parcial del funcionamiento. Mínimo impacto para la operación del negocio. Existen alternativas de solución.	4 horas/Hábiles	8 horas/Hábiles	24 horas/Hábiles luego del diagnóstico
Baja	Pequeños errores que no afectan la operativa del negocio.	8 horas/Hábiles	12 horas/Hábiles	24 horas/Hábiles luego del diagnóstico

	Mínimo o ningún impacto para la operación del negocio. Existen alternativas de solución.			

8. 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.
9. Garantizar y adoptar el cumplimiento de la política de seguridad digital y privacidad dela información establecida por la Entidad, la cual será compartida por la CRC al contratista.
10. 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.
11. 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.
12. Disponer de una bolsa de veinte horas (20) 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 plazo de ejecución para la entrega de la certificación de la renovación del soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE por un (1) año, será dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la firma del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento, ejecución y suscripción del acta de inicio. Para la ejecución y consumo de la bolsa de horas tendrá un plazo hasta el 15 de diciembre de 2026.

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 02 de agosto de 2026

2.7. VALOR DEL CONTRATO:

De acuerdo con el estudio de mercado realizado, la Entidad ha estimado un presupuesto oficial para la presente contratación de **TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA Y UN PESOS CON 70 CENTAVOSM/CTE ($333.764.531,70) INCLUIDO IVA Y DEMÁS IMPUESTOS DIRECTOS E INDIRECTOS A QUE HAYA LUGAR.**

A continuación, se detalla el valor estimado del contrato, así:

Renovación del Mantenimiento y Soporte Anual:
De acuerdo con la propuesta presentada por nuestro proveedor exclusivo para dar soporte y mantenimiento Hyland Software el fabricante de Onbase estima un aumento anual del 10%, sin embargo, para CRC se dio un porcentaje especial del 5%, que está por debajo del incremento del IPC 2026.

Detalle	Valor

Vr. Mantenimiento, actualización y Soporte 2025 antes de IVA	$263.004.187,0
Incremento especial otorgado a CRC 5%	$13.150.209,4
Vr. Mantenimiento, actualización y soporte 2026 antes de IVA	$276.154.396,4
Vr. IVA 19%	$52.469.335,3
Total Mantenimiento, actualización y soporte con IVA 2026	**$328.623.731,7**

Bolsa de Horas para ajustes de alto nivel, análisis, diseño e implementación de nuevas funcionalidades si es requerido:
De acuerdo con la propuesta presentada por nuestro proveedor exclusivo para dar soporte y mantenimiento Hyland Software el fabricante de Onbase el valor de la hora para la vigencia 2025 fue de $286.147,00 antes de IVA que con el incremento oficial de Giga para CRC de 4,8% que es inferior al IPC del 2025 y el incremento del SMLV para el 2026, y que teniendo en cuenta que para la presente vigencia 2026 se estimó un descuento adicional por rango de horas de acuerdo con la siguiente tabla:

Horas de servicios profesionales	Valor unitario	Valor total
15 a 200	$ 270.000	$ 27.000.000
201 a 300	$ 256.662	$ 76.998.600
301 a 400	$ 246.396	$ 98.558.208
401 a 500	$ 234.076	$ 117.037.872

Por lo anterior y teniendo en cuenta que se estima requerir el consumo de 16 horas para la presente vigencia para soportes de ajustes de tercer nivel o análisis de nuevas solicitudes que requieren un conocimiento especializado directamente dado por los ingenieros certificados en la plataforma de Giga, se tiene:

Detalle	Valor
Vr. Unitario hora rango de 10 a 200 h.	$270.000,0
Vr. Total 16 horas antes de IVA	$4.320.000,0
Vr. IVA 19%	$820.800,0
Total 16 horas de bolsa de horas con IVA 2026	**$5.140.800,0**

La determinación del valor estimado del contrato se realizó con base en un análisis de mercado objetivo, verificable y acorde con precios de referencia, evitando consultas cerradas o direccionadas, en aplicación de buenas prácticas de contratación transparente y eficiencia del gasto público.

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 estratégico institucional	Optimizar la gestión de la Entidad a través del fortalecimiento de los procesos para contribuir a un mejor desempeño organizacional. Impulsar y fortalecer la transformación digital de la entidad mediante iniciativas tecnológicas y el cumplimiento de los lineamientos de la política de gobierno digital para mejorar la eficiencia y efectividad de sus procesos.

El contrato está contenido en el siguiente **Proyecto de Inversión** y en el **Plan Anual de Adquisiciones** para la vigencia 2026, 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 administrativas y tecnológicas de la CRC como ente regulador único e independiente del Sector TIC.	Fortalecimiento de las capacidades administrativas y tecnológicas de la CRC contratando el soporte y mantenimiento del sistema de gestión documental de la Entidad.	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.	12 meses	$335.049.731,70	Directo

El valor del contrato se financiará con recursos de la vigencia fiscal 2026 los cuales se encuentran respaldados con el siguiente Certificado de Disponibilidad Presupuestal:

N°	FECHA	VALOR	POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO
16526	23/07/2026	$333.764.531,70	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 de la constancia de renovación del servicio por Hyland Software dentro de los siguiente 15 días hábiles 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 los entregables establecidos para tal fin por parte de los supervisores del contrato.

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 2003, 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 **Sandra Isasbel Salazar Acosta**, Profesional Especializado - 22 y **Claudia Patricia Umaña Ramírez**, Profesional Universitario - 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:

3.1. ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO

El mercado colombiano ofrece diferentes plataformas especializadas en gestión documental y a lo largo de los años ha experimentado un crecimiento sostenido, impulsado especialmente por:

- La necesidad de modernización de procesos administrativos en el sector público.
- El cumplimiento de normativas como:
  - ✓ Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos)
  - ✓ Decreto 1080 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura).
  - ✓ Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

El artículo 19 de la Ley 594 de 2000 establece que "Soporte documental. Las entidades del Estado podrán incorporar tecnologías de avanzada en la administración y conservación de sus archivos, empleando cualquier medio técnico, electrónico, informático, óptico o telemático, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

a) Organización archivística de los documentos;
b) Realización de estudios técnicos para la adecuada decisión, teniendo en cuenta aspectos como la conservación física, las condiciones ambientales y operacionales, la seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información contenida en estos soportes, así como el funcionamiento razonable del sistema".

Actualmente, existen diferentes soluciones informáticas que se adaptan a dichas necesidades y que ofrecen entre otras funcionalidades como la gestión electrónica de documentos, la automatización de flujos de trabajo, registros de trazabilidad, control de versionamiento y conservación digital. Estas plataformas están diseñadas para asegurar el cumplimiento de los instrumentos archivísticos obligatorios como las Tablas de Retención Documental (TRD) y las Tablas de Valoración Documental (TVD),

facilitando además la transición hacia entornos sin papel y promoviendo la eficiencia en la administración pública.

En Colombia se encuentran disponibles plataformas de Gestión Documental Electrónica de Archivos (SGDEA), tanto en modelos on-premise como en la nube. Algunas de ellas son:

- Onbase
- DocSpace (SGDEA)
- Docunet Web
- Forest SGDEA
- OpheliaSGDEA
- WorkManager ED Cloud®
- CONTROLDOC®
- Sertisoft
- SIMAD (Enterprise y Standard)
- TANDEM (ECM)
- Sprime (PGD)

Sin embargo, OnBase que es la plataforma que actualmente tiene la Entidad se caracteriza por ser modular y escalable, tiene facilidad de integración con otras plataformas y sistemas, lo que le confiere una alta capacidad de interoperabilidad. Su arquitectura soporta ambientes híbridos, tanto en infraestructura local (on-premise) como en la nube, facilitando la flexibilidad en su implementación y mantenimiento. El software requiere un manejo especializado para garantizar la compatibilidad de actualizaciones con versiones previas y sistemas integrados, evitando interrupciones en el servicio. Además, OnBase cuenta con APIs abiertas que permiten la personalización y extensión de funcionalidades, lo que implica que el soporte técnico debe tener conocimientos avanzados en programación y configuración específica de la plataforma.

De igual manera, OnBase ofrece funcionalidades amplias que abarcan captura y digitalización de documentos, gestión automatizada de flujos de trabajo, control de versiones, administración de políticas de retención documental, y generación de reportes y auditorías. Estas funcionalidades permiten a las entidades públicas optimizar la gestión documental conforme a sus procesos administrativos, pero también requieren un mantenimiento constante para ajustar y actualizar flujos, permisos y configuraciones a medida que evolucionan las necesidades institucionales.

En este orden de ideas, el sistema de información OnBase es de vital importancia para generar el cumplimiento de ello, teniendo en cuenta que esta herramienta está en constante mejora y actualización de acuerdo con los lineamientos que establezca el Archivo General de la Nación.

Así mismo y teniendo en cuenta las funciones que fueron asignadas a la Coordinaciones de Gestión Administrativa y Financiera – Grupo de Gestión Documental, entre las que se encuentran:

- Gestionar, proteger y mantener actualizado el archivo central de la CRC, en cumplimiento con 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.
- Elaborar y actualizar de manera continua todos los instrumentos archivísticos de la entidad, conforme a lo dispuesto por el Archivo General de la Nación.

Y de la Coordinación de Tecnologías y Sistemas de Información de proveer y gestionar las capacidades tecnológicas de la CRC, así como fomentar su uso y apropiación.

Se requiere adelantar el proceso para la contratación referente a la "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". Con base en lo anterior y con el objeto de definir el presupuesto de la contratación se hace necesario realizar un estudio de mercado donde se vea reflejado un análisis de la oferta y de la demanda que incluya aspectos económicos, técnicos, internacionales y regulatorios del objeto a contratar.

i ASPECTOS ECONÓMICOS:

El sistema de gestión documental OnBase hace parte del mercado de software de Gestión de Contenido Empresarial (ECM) y automatización de procesos.

Dentro de los sectores de mayor adopción de estas tecnologías se encuentran en instituciones financieras, de salud, seguros, educación superior y sector público (gobierno).

Así mismo la necesidad de transformación digital, el trabajo remoto y la exigencia de cumplimiento normativo (lineamientos del Archivo General de la Nación) son el motor de crecimiento de estos sistemas.

ii ASPECTOS TÉCNICOS:

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.

Dentro de las ventajas competitivas tenemos:

- Solución modular: Permite pagar únicamente por los módulos funcionales y conectores que requieren.
- Bajo desarrollo (Low-code): Su configuración permite adaptar procesos de negocio sin necesidad de programación compleja, lo que reduce los costos de mantenimiento del área de Tecnología.
- Integración profunda: Se conecta de manera nativa con sistemas ERP, CRM y plataformas como Microsoft Office 365.

iii SECTOR PERTENECIENTE AL OBJETO CONTRACTUAL:

SECTOR ECONÓMICO
Servicios de Apoyo a la Gestión

iv ASPECTO REGULATORIO DEL CONTRATO:

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

3.2. MODELO DE ABASTECIMIENTO ESTRATÉGICO -MAE:

Gráfica 1. Modelo de Abastecimiento Estratégico



Fuente: Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico – Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente

i 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:

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
84 de 2025	GIGA Colombia S.A.S	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.	$312.974.982	$5.448.237	$318.423.219

ii 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 10 de Junio de 2026, expedida por HYLAND, la cual se adjunta a este proceso.

iii ESTRATEGIA DE COMPRA:

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.

3.3.1. PROCESOS DE OTRAS ENTIDADES:

Se consultaron procesos de otras entidades, para lo cual se tomó información que reposa en SECOP I y II, TVEC, Datos Abiertos y se seleccionó una muestra de procesos, así:

No. Proceso	Entidad Contratante	Objeto	Contratista	Vlr. del contrato suscrito	Plazo de Ejecución
6200016219 de 2024	Cámara de Comercio de Bogotá	Prestar los servicios de soporte y mantenimiento del licenciamiento de OnBase que actualmente tiene la CCB y servicios profesionales para el desarrollo evolutivo de la plataforma.	DATECSA SA	$796,908,224	12 meses
332 de 2026	Comisión Nacional del Servicio Civil	Prestar servicios de soporte, mantenimiento y actualizaciones en el software Onbase, horas de desarrollo y licenciamiento	Giga Uno	$516.379.983	234 días
CO1.PCCNTR.8436985 de 2025	SENA Dirección General	Contratar la actualización, soporte técnico y el mantenimiento, así como implementar los desarrollos necesarios de acuerdo con los requerimientos funcionales definidos para la plataforma OnBase	Giga Uno	$3.433.579.501	76 días
1536 de 2025	Empresas Municipales de Cali	servicio de licenciamiento y soporte para la plataforma Onbase Essential Enterprice modalidad suscripcion en nube	Sonda de Colombia S.A.	$1.306.677.017	9 meses

No. Proceso	Entidad Contratante	Objeto	Contratista	Vlr. del contrato suscrito	Plazo de Ejecución
416 de 2025	Comisión Nacional del Servicio Civil	Prestar servicios de soporte, mantenimiento y actualizaciones en el software denominado OnBase, horas de desarrollo, que incluye configuraciones y/o parametrizaciones adicionales, y renovación de la suscripción del licenciamiento.	Giga Uno	$635.627.608	1 año

3.3.2. HISTÓRICO DE CONTRATACIÓN EJECUTADO POR LA CRC:

Por otro lado, de conformidad con los registros históricos que tiene la Entidad, mediante los procesos de selección de contratistas que han suministrado este tipo de bienes en la Comisión durante los últimos cuatro (4) años se evidencian en el cuadro que aparece a continuación:

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
84 de 2025	GIGA Colombia S.A.S	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.	$312.974.982	$5.448.237	$318.423.219

3.4. ANÁLISIS 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).

3.5. ESTUDIO DE MERCADO:

Como resultado del análisis del sector realizado se estimó el valor del presupuesto oficial teniendo en cuenta las siguientes variables:

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 10 de Junio de 2026, expedida por HYLAND, la cual se adjunta a este proceso.

En virtud del análisis realizado, el valor del presupuesto oficial total será hasta la suma de **TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS TREINTA Y UN PESOS CON 70 CENTAVOSM/CTE ($333.764.531,70) INCLUIDO IVA. .**

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.

3.6. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO DEL SECTOR:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y en la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se realizó un análisis del sector relacionado con el objeto del presente proceso, de manera proporcional a la naturaleza, cuantía y complejidad del contrato, considerando los aspectos legales, comerciales, financieros, organizacionales, técnicos y de riesgos que inciden en la contratación.

Del análisis realizado se concluye que el mercado ofrece condiciones adecuadas para la satisfacción de la necesidad identificada, que el valor estimado del contrato se ajusta a precios de mercado y que la modalidad de selección directa resulta procedente y proporcional, permitiendo garantizar la selección objetiva y la correcta ejecución del contrato.

4. 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:

B. La empresa **GIGA Colombia SAS** es proveedor exclusivo en el territorio nacional para prestar los servicios de renovación del soporte y mantenimiento del licenciamiento Onbase para CRC.

5. 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 10 de junio de 2026 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 con licenciamiento a perpetuidad, 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 y se hace necesario tener disponibles las actualizaciones, soporte y mantenimiento que eviten la obsolescencia tecnológica y aseguren las buenas prácticas en materia de sistemas de información de acuerdo con los lineamientos del MinTiC.

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.

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

Este punto se encuentra en la **MATRIZ ANEXA.** (Tabla 1)

7. 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.

Así, para que proceda la ejecución del contrato, el contratista deberá constituir, a favor de la Comisión de Regulación de Comunicaciones una garantía única, la cual podrá consistir en una garantía bancaria o en una póliza de seguro que ampare:

- **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 de ejecución del mismo, incluido el año de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE, y doce (12) 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 de doce (12) meses contados a partir del vencimiento del año del soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE, esto es, un año a partir del 1 de agosto de 2027.

- **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 de ejecución del mismo incluido el año de soporte, mantenimiento y actualización del sistema de Gestión Documental ONBASE y tres (3) años más.

NOTA: El contratista debe mantener, durante la vigencia del contrato, la suficiencia de las garantías otorgadas. En consecuencia, en el evento en que el plazo de ejecución del contrato y/o su valor se amplíe o aumente, respectivamente, el contratista deberá ampliar la vigencia de las garantías y/o el valor amparado de las mismas, según sea el caso, como condición previa y necesaria para el pago de las facturas pendientes de pago.

8. 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.

9. 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.

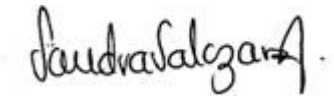
El presente análisis fue realizado por quienes suscriben el documento con cuyo contenido se comprometen dentro del ámbito de sus respectivas competencias funcionales.

Diana Gissela Wilches Torres
Coordinadora de Gestión Administrativa
Y Financiera

Ingrid Picón Carrascal
Coordinadora Tecnologías y Sistemas
de Información

Claudia Patricia Umaña Ramírez
Líder Funcional

Gregorio Gutiérrez
Abogado Contratación



Sandra Isabel Salazar Acosta
Líder Técnico - TSI

Tabla 1 -Matriz de Riesgos

N°	Fuente	Etapa	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	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
												Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	Interno	Planeación	Riesgo Operacional	Los requisitos habilitantes no son consistentes con el proceso de contratación	Se atenta contra la pluralidad de oferentes y es posible que no haya participantes	3	4	7	Riesgo alto	A la CRC	Aterrizar los indicadores de tipo jurídico, financiero, organizacional y de experiencia de los posibles oferentes.	2	2	4	Riesgo bajo	SI	La CRC	Fase precontractual	Fase precontractual	Seguimiento a la invitación de acuerdo con la modalidad de selección, revisión de procesos históricos y revisión de observaciones de oferentes.	Semanal
2	Interno	Planeación	Riesgo Económico	Establecer el presupuesto por debajo del precio del mercado	Falta de pluralidad de oferentes	3	3	6	Riesgo Alto	A la CRC	Realización y revisión del estudio de mercado conforme al sector económico, en el cual participaron empresas que	2	2	4	Riesgo bajo	SI	La CRC	Fase precontractual	Fase precontractual	Seguimiento a la invitación, revisión de procesos históricos y revisión de observaciones de oferentes	Semanal

											prestan el servicio.									
3	Interno	Planeación	Riesgo Operacional	Inclusión de condiciones técnicas de difícil cumplimiento por parte de los posibles proponentes o que contienen requisitos excesivamente restrictivos	Se atenta contra la pluralidad de oferentes y es posible que no haya participantes, declarándose desierto el proceso	2	4	6	Riesgo Alto	A la CRC	Realización y revisión de los estudios previos por parte de integrantes técnicos y funcionales de la Coordinaciones.	1	3	4	Riesgo bajo	SI	La CRC	Fase precontractual	Fase precontractual	Seguimiento a la invitación, revisión de procesos históricos y revisión de observaciones de oferentes	Semanal
4	Interno	Planeación	Riesgo Operacional	La información básica para suministrar a los posibles participantes es incompleta, desactualizada o imprecisa.	El contrato que se adjudique puede ser insuficiente para las necesidades de la Entidad o acarrear demanda por nulidad del contrato por parte del contratista por inexactitud o reticencia	3	5	8	Riesgo Alto	A la CRC	Revisión de los profesionales y Coordinadores en el objetivo, alcance y documentos de la etapa de planeación, para adelantar el proceso de contratación	2	3	5	Riesgo medio	SI	La CRC	Fase precontractual	Fase precontractual	Seguimiento a la invitación y al cronograma del proceso	Semanal
6	Externo	Selección	Riesgo Operacional	Ineficiencia de los participantes para entregar oportunamente la oferta.	Inconsistencias que pueden acarrear el rechazo de la oferta	3	2	5	Riesgo medio	Al oferente	Consignar información clara en la invitación a publicar.	2	2	4	Riesgo bajo	NO	La CRC	Fase precontractual	Fase precontractual	Seguimiento a la invitación y al cronograma del proceso	Semanal
7	interno	Ejecución	Riesgo Operacional	Interpretaciones inadecuadas en la invitación y en el contrato.	Afecta a la Entidad económicamente y respecto de la ejecución del contrato.	2	4	6	Riesgo Alto	A la CRC	Consignar información clara en la invitación a publicar, en los documentos previos y en el contrato.	1	3	4	Riesgo bajo	SI	La CRC	Fase precontractual	Fase precontractual	Minuciosa revisión de los estudios y documentos previos, así como de la invitación y del contrato a celebrar.	Semanal

8	Interno	Ejecución	Riesgo Operacional	Incumplimiento de las obligaciones por parte del contratista en la ejecución del contrato.	Entrega incompleta de los informes entregados.	2	3	5	Riesgo Medio	Contratista	Consignar información clara en la invitación a publicar, en los documentos previos y en el contrato.	1	3	4	Riesgo Bajo	SI	La CRC	Fase contractual	Fase contractual	Minuciosa revisión de los estudios y documentos previos, así como de la invitación y del contrato a celebrar. Además, rigurosa verificación por parte del supervisor del contrato respecto la ejecución del mismo.	Semanal
9	Externo	Planeación	Riesgo Operacional	Demandas o reclamos de terceros sobre la selección del oferente.	La Entidad incurriría en gastos operacionales de sus funcionarios y daría lugar a posibles indemnizaciones.	2	4	6	Riesgo Alto	A la CRC	Minuciosa revisión de la evaluación del contrato.	1	3	4	Riesgo Bajo	NO	La CRC	Fase contractual	Fase contractual	Revisión de la modalidad de selección del contrato por parte del abogado del proceso, de acuerdo con el estudio de mercado.	Semanal
11	Externo	Planeación	Riesgo Operacional	No entrega de los productos en los tiempos establecidos.	Incumplimiento del cronograma del proyecto en curso	2	4	6	Riesgo Alto	A la CRC	Revisión continua y oportuna por parte de la Entidad y del supervisor del contrato, para el cumplimiento en la entrega de los productos con la calidad esperada, con el fin de prevenir demoras en su entrega	1	2	3	Riesgo Bajo	NO	La CRC	Fase contractual	Fase contractual	Revisión de los avances del proyecto con el fin de verificar el porcentaje de cumplimiento	Quincenal
13	Externo	Contratación	Riesgo Operacional	Demandas o reclamos de terceros sobre la selección del oferente que retrasen el perfeccionamiento del contrato	Retrasos en la ejecución del contrato	1	2	3	Riesgo Bajo	A LA CRC	Ser claro y preciso en la estructuración del pliego y en todos los actos administrativos ejecutados durante el proceso; buscando eliminar subjetividades y ambigüedades	1	1	2	Riesgo Bajo	No	La CRC	Etapa precontractual	Etapa precontractual	Supervisión por parte de la ENTIDAD y de los Profesionales asignados	semanal
14	Externo	Ejecución	Riesgo	Iniciar un proceso de posible incumplimiento porque El Contratista	Suspende temporalmente y/o dilata los efectos esperados del contrato	2	4	6	Riesgo Alto	AL	Seguimiento permanente por parte de la Entidad y del supervisor a la ejecución del contrato	1	2	3	Riesgo Bajo	No	La CRC	Etapa postcontractual	Etapa postcontractual	Supervisión por parte de la ENTIDAD y del Supervisor al contrato.	semanal

				incumple el contrato																
15	Externo	Ejecución	Riesgo Operacional	El contratista manifiesta no querer continuar con el contrato por razones que afectan el equilibrio económico del mismo.	Obliga a la Entidad a iniciar un nuevo proceso de contratación	2	3	5	Riesgo Medio	A LA CRC	Garantizar que las condiciones solicitadas en la etapa de planeación sean razonables y de normal cumplimiento para las partes	1	2	3	Riesgo Bajo	Si	La CRC	Etapa postcontractual	Etapa postcontractual	Supervisión por parte de la ENTIDAD y del Supervisor al contrato.	semanal
16	Interno	Ejecución	Riesgo Operacional	No se lleva a cabo la liquidación y terminación del contrato.	Puede llevar a una investigación disciplinaria al Supervisor del contrato	3	1	4	Riesgo Baio	A LA CRC	Seguimiento permanente por parte de la Entidad al cumplimiento total del proceso. Socialización de los deberes del supervisor del contrato.	1	1	2	Riesgo Bajo	No	La CRC	Etapa postcontractual	Etapa postcontractual	Supervisión por parte de la ENTIDAD y del supervisor del contrato.	semanal
17	Externa	Ejecución	Riesgo Operacional	El Contratista incumple las especificaciones técnicas del objeto del contrato	Documentación errónea, o no levantada correctamente, soporte, desarrollos o ajustes entregados sin cumplir especificaciones ni pruebas, fallas en producción.	2	4	6	Riesgo Alto	AL CONTRATISTA	Seguimiento permanente por parte de la Entidad y del supervisor a la ejecución del contrato	1	2	3	Riesgo Bajo	SI	La CRC	Etapa Precontractual	Etapa Precontractual	Seguimiento por parte de la entidad y del Supervisor del contrato.	Semanal
18	Interno	Ejecución	Riesgo Operacional	Falta de implementación de las políticas de seguridad establecidas por la entidad por desconocimiento del contratista.	Fuga de información y consecuencias legales	2	3	5	5	A LA CRC	Aceptación y compromiso por parte del contratista para aplicar las políticas de seguridad.	1	2	3	3	No	LA CRC	Etapa Postcontractual	Etapa Postcontractual	Realizar seguimiento y controles por parte de la entidad del oficial de seguridad y del supervisor.	Semanal
19	Interno	Ejecución	Riesgo	Que el contratista no pueda disponer del recurso humano a tiempo para la	Retraso en el soporte requerido o en la entrega de nuevos desarrollos o ajustes solicitados.	2	4	6	6	AL CONTRATISTA	Seguimiento permanente por parte del supervisor a la ejecución del contrato	1	2	3	3	SI	LA CRC	Etapa Precontractual	Etapa Precontractual	Seguimiento por parte del Supervisor.	Semanal

				renovación del servicio.																