Bogotá D.C 02 de junio del 2026

Señores
CRC – Comisión de Regulación de Comunicaciones
Atn. Ing. Ingrid Picon Carrascal
Coordinadora de Tecnologías y Sistemas de Información
Calle 59A Bis No. 5-53 Piso 9 Edificio LINK Siete Sesenta
Ciudad

Ref.: **Propuesta S01503-GC-PE-26-V003-CRC- Propuesta económica de Renovación contrato de Soporte y Mantenimiento OnBase año 2026**

Nos complace presentar la propuesta para la renovación del soporte OnBase estándar. Así como la propuesta para el servicio de soporte estándar para la plataforma OnBase para la vigencia 2026.

Con el objetivo de dar continuidad al contrato actual de soporte y mantenimiento suscrito con Giga Colombia y teniendo en cuenta que la fecha de vencimiento es el día 1 de agosto de 2026. Les informamos que la renovación corresponde al período 2 de agosto de 2026 hasta el 1 de agosto del 2027 con una duración de 12 meses.

El valor de la renovación del contrato de soporte y mantenimiento de OnBase para el año 2026 se facturará y pagará antes de terminar el mes de agosto, ya que por políticas de fabricante este valor se debe pagar en la fecha acá estipulada para que no se incurran en costos adicionales que define Hyland Software.

Quedamos atentos a sus comentarios.
Cordialmente,

Paola Campos
Gerente de Cuenta
Móvil: +57 3112643333
paola.campos@giga.uno

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Propuesta Económica OnBase

S01503-GC-PE-26-V003-CRC- Propuesta económica de Renovación contrato de Soporte y Mantenimiento OnBase año 2026

02 de junio de 2026

Preparado por

ELABORADORES	ROL GIGADIGITAL
Paola Campos	Gerente de Cuenta

Versiones

MOTIVO	FECHA	VERSIÓN
Creación del documento	21 de mayo de 2026	V001
Adición de rangos para bolsas de horas	29 de mayo de 2026	V002
Cambio en el porcentaje de incremento anual, pasando del 7,5% al 5%	02 de junio de 2026	V003

Aprobado por:

NOMBRE	CARGO	FECHA
Sandra Cardenas	Gerente Comercial	02-06-2026

1. Definiciones

Soporte Estándar: Servicio de atención de incidentes nivel 3 en producción derivados de errores en la implementación o errores de OnBase que será prestado en horario de 8am a 5pm durante 8 horas diarias de lunes a viernes exceptuando festivos.

2. Licenciamiento OnBase

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

3. Valor de renovación de soporte

3.1. Valor considerando incrementos reales de Hyland para el 2026

Valor considerando incrementos reales de Hyland para el 2026		
Valor Mantenimiento, Actualización y Soporte 2025	$	263.004.187
Incremento Hyland 2026: (10%)	$	26.300.419
Valor Mantenimiento, Actualización y Soporte 2026	**$**	**289.304.606**
IVA 19%	**$**	**54.967.875**
Total Mantenimiento, Actualización y Soporte 2026 IVA Incluido	**$**	**344.272.481**

3.2. Valor renovación 2026 con porcentaje de incremento especial para la CRC

Valor renovación 2026 con porcentaje de incremento especial para la CRC		
Valor Mantenimiento, Actualización y Soporte 2025	$	263.004.187
incremento Hyland 2026 - Porcentaje de incremento especial otorgado (5%)	$	13.150.209
Valor Mantenimiento, Actualización y Soporte 2026 con tarifa especial	**$**	**276.154.396**
IVA 19%	**$**	**52.469.335**
Total Mantenimiento, Actualización y Soporte 2026 con tarifa especial IVA Incluido	**$**	**328.623.732**

4. Bolsa de horas

4.1. Resumen ejecutivo

La presente propuesta contempla los servicios profesionales para la implementación de los ajustes requeridos en la Plataforma **OnBase®** de la **CRC**.

4.2. Servicios profesionales

El valor de hora con incremento del 4.8% oficial para el 2026 es de **$299.882.** A continuación, están los valores preferenciales para la **CRC** por adquisición de bolsas de horas en diferentes rangos, esto permitirá que la CRC tenga una tarifa más baja que la oficial para el desarrollo de sus proyectos.

Horas de servicios profesionales	Valor unitario	Valor total
20 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

5. Condiciones comerciales

- **Forma de pago renovación soporte OnBase estándar**. El valor de la renovación del contrato de soporte y mantenimiento de OnBase para el año 2026 se facturará y pagará antes de terminar el mes de agosto, ya que por políticas de fabricante este valor se debe pagar en la fecha acá estipulada para que no se incurran en costos adicionales que define Hyland Software.
- **Forma de pago: Servicios Profesionales:** Se facturarán las horas consumidas durante el mes inmediatamente anterior.

- Cuando aplique un Otro Si**:** Giga a través de la aseguradora, tramitara la póliza pertinente sobre el valor del Otro Si, más no del valor total del contrato. Agradecemos tenerlo en cuenta en el acuerdo que se formalice entre laspartes.

- Vigencia del servicio de soporte estándar será de 12 meses.

- Vigencia de la cotización: 30 días

- Plazo de pago: máximo 30 días

- La presente propuesta hace parte integral del contrato que se formalice entre las partes

- El valor de la renovación corresponde al valor pagado el año anterior más el porcentaje de incremento determinado por Hyland Software para el 2026 según sus políticas.

- Los valores aquí expresados solo aplican para la presente propuesta.

- Los valores se expresan en pesos colombianos COP$.

- ANS. La recomendación para los ANS de soporte sobre soluciones OnPremise es mantener los que brindamos a nuestros clientes con la premisa de que nuestro nivel de atención de soporte es de nivel 3 (especialistas de la aplicación) lo que significa la atención de incidentes relacionados exclusivamente a fallas atribuibles a la aplicación en este caso OnBase. En este ´punto es importante anotar que el servicio para fallas criticas 7x24 lo dispone el fabricante y es atendido mientras se considere una urgencia, es decir, una caída total de la aplicación

- El soporte a elementos asociados a la infraestructura en donde está instalada la aplicación es responsabilidad exclusiva del cliente y no es un servicio que esté disponible actualmente en el portafolio de servicios de GIGA. En cualquier caso, o solicitud de soporte nuestro equipo atiende el llamado del cliente y revisa el escenario, una vez verificado el correcto funcionamiento de la aplicación las demás revisiones de la infraestructura deben ser revisadas por el cliente o por el tercero que corresponda. Por lo anterior no ofrecemos soporte sobre el motor de la base de datos, servidores o componentes diferentes a la aplicación.

- En cuanto a la atención de soporte en situaciones de emergencia donde falle la aplicación, el fabricante Hyland no ofrece tiempos de respuesta específicos, la atención está garantizada por

un servicio de acompañamiento constante, las 24 horas si así se requiere, y mientras el cliente esté dispuesto en estas sesiones, hasta que se encuentre una solución.

6. Autorización de Acceso

El cliente proveerá acceso remoto a Hyland Software y/o a Giga Colombia S.A. cuando se requiera atender casos de soporte directamente por el fabricante.

Dado en Bogotá D.C., a los_____(__) días del mes de_____ de dos mil veintiséis (2026), en dos ejemplares de este.