Señores
Metro de Medellín Ltda
Depto de Compras y Suministros

Asunto: Observación al proceso 009337

Cordial saludo**,**

Respetuosamente solicitamos a METRO DE MEDELLÍN LTDA. En lo referente a:

I. Recuperabilidad del histórico de respaldos durante la transición: Aclarar y complementar las condiciones de transición y reversión del servicio, en particular el tratamiento de los puntos de recuperación generados antes del inicio del contrato que resulte de este proceso.

La implementación de una nueva solución y la entrega de archivos de respaldo no garantizan, por sí solas, que las copias históricas puedan restaurarse. Según la compatibilidad entre plataformas, esa recuperación puede requerir conservar temporalmente infraestructura, software, licencias, catálogos y demás componentes de la solución que produjo las copias. Por ello, es necesario definir el alcance de la transición antes de autorizar el retiro de dichos componentes.

Esta solicitud guarda relación con la **Ley 594 de 2000**, en lo que respecta a los *documentos de archivo* que pudieran depender de esas copias para su recuperación:

- Los **artículos 11 y 12** establecen deberes de preservación y responsabilidad de la administración pública en la gestión de sus archivos; el **artículo 14** se refiere al control de sus recursos informativos.
- El **artículo 19, literal b**, exige considerar, en las decisiones sobre soportes tecnológicos, aspectos como la seguridad, perdurabilidad y reproducción de la información. Su **parágrafo 1** se refiere a la autenticidad e integridad de los documentos reproducidos.
- El **artículo 22** incluye la recuperación entre los procesos de gestión documental; los **artículos 24 y 26** se refieren, respectivamente, a las tablas de retención y a los inventarios documentales.
- El **artículo 46** dispone un sistema integrado de conservación durante el ciclo vital de los documentos. El **parágrafo del artículo 47** resulta pertinente cuando se trate de documentos de archivo de conservación permanente que deban copiarse a nuevos soportes.

En consecuencia, solicitamos a LA EMPRESA precisar:

1. Qué puntos de recuperación históricos existen, a qué sistemas corresponden y cuáles contienen documentos o información que deban permanecer recuperables, de acuerdo con los inventarios, tablas de retención y demás obligaciones aplicables.
2. Qué mecanismo permitirá restaurar esos puntos después del cambio contractual, ya sea mediante una solución entrante técnicamente compatible o mediante la conservación temporal de un entorno que permita leerlos.

3. Quién asumirá la custodia, operación, soporte y costos de los componentes necesarios para esa restauración, y durante qué periodo.
4. Qué pruebas de restauración de copias históricas se exigirán, cuáles serán sus criterios de aceptación y bajo qué condiciones podrá autorizarse el retiro de la infraestructura utilizada para recuperarlas.
5. Cómo se coordinará este plan con el plazo de implementación, y si las actividades y costos correspondientes deben incluirse en la oferta económica bajo condiciones conocidas por todos los proponentes.

Sugerimos que la aceptación de la entrada en operación de los **nuevos respaldos** sea independiente de la aceptación de la **recuperabilidad del histórico anterior**, ambas sustentadas en pruebas documentadas. Asimismo, solicitamos que el riesgo de pérdida de recuperabilidad durante la transición y el riesgo de retraso en la implementación queden expresamente identificados y valorados en la matriz de riesgos del proceso.

La presente observación busca que, cualquiera sea el resultado de la selección, LA EMPRESA y todos los proponentes conozcamos de antemano el alcance técnico y económico necesario para mantener la capacidad de recuperación requerida.

II.En lo referente al requerimiento de personal de especializado que expresa:

Rol: Operador del servicio – mínimo 1
Actividad donde es requerido: Monitoreo y operación del Backup

Nivel de educación	Experiencia Mínima	Responsabilidades
Formación tecnológica o profesional en: sistemas, software, electrónica, telecomunicaciones, informática o afines.	Dos (2) años o superior de experiencia profesional en la operación de la plataforma de Backup que utilizará el CONTRATISTA para la prestación del servicio.	• Garantizar el cumplimiento de los planes de Backup. • Documentar y escalar los incidentes detectados en la operación, en la herramienta que se defina para tal fin. • Ejecutar de manera manual las actividades puntuales de Backup cuando el proceso automático presente fallas.

Observación: sugerimos que el operador del servicio tenga Certificación por parte del fabricante de la plataforma de Backup a operar, equivalente a: Implementador o Técnico avanzado o Solución de problemas o administrador. Con experiencia de mínimo 1 año en plataformas de TO.

Agradecemos su atención,

Atentamente,

Proceso de Gestión de Marketing y Comercialización
SVAIT S.A.S