

## **ESTUDIOS PREVIOS Y JUSTIFICACIÓN DE CONTRATACIÓN**

### **1. NECESIDAD:**

La Empresa Para la Seguridad y Soluciones Urbanas -ESU-, según lo estipulan sus estatutos es una persona jurídica de naturaleza pública, empresa industrial y comercial del Estado, de nacionalidad colombiana, que tiene su domicilio en el municipio de Medellín, Departamento de Antioquia, República de Colombia. Su objeto es obtener recursos con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, para ser destinados a las labores de apoyo logístico e institucional a los organismos de seguridad, a las fuerzas armadas y de policía, aplicándolos al desarrollo de los planes, programas y proyectos que sean diseñados por tales organismos y por el Municipio de Medellín, para la prestación eficiente y oportuna de las actividades dirigidas a apoyar las políticas públicas de seguridad ciudadana. Dicho objeto lo podrá ejecutar dentro o fuera del territorio nacional.

Actualmente el sistema de información y gestión documental MERCURIO cuenta con un contrato de mantenimiento, actualización y soporte, que le permite a la organización ESU proteger la inversión inicialmente realizada. Por medio de esta contratación se cubre la necesidad de mantener el sistema actualizado y en correcto funcionamiento, ofreciendo a los usuarios la solución a algunas fallas o dificultades que se pueden llegar a presentar durante su trabajo con la aplicación. Del mismo modo, se logra controlar el buen uso de la aplicación, hacer seguimiento al desempeño de los usuarios a través del registro en flujos de trabajo y mantener una evolución del sistema en la medida que se hagan mejoras, depuraciones, lanzamiento de versiones e inclusión de servicios adicionales; lo que representa un beneficio para la ESU y sus usuarios en cuanto al valor agregado que adquiere el sistema para la ejecución de nuestros procesos. Este contrato es recomendable para asegurar la eficiencia, eficacia y productividad de los usuarios, así como el mejor desempeño de las distintas áreas de la organización y los procesos de gestión documental de la ESU.

Adicionalmente, el Sistema de Gestión Documental facilita la transacción de documentos y permite ejercer un mayor control sobre el flujo de información y documentación histórica; pues debido al alto volumen de información que se procesa, se vuelve también necesario mantener nuestra aplicación Mercurio para seguir optimizando y soportando el proceso de gestión documental de la ESU. Del mismo modo y considerando además que la documentación registrada de cualquier organización sería la única evidencia objetiva sobre las actividades de gestión documental realizadas entre las áreas, personas y entidades; y que ante cualquier auditoría en casos donde se presentan eventos que pudieran alterar el normal desarrollo de los procesos internos y externos de la organización, tal documentación podría llegar a requerirse y constituirse en elemento probatorio por lo cual se hace estrictamente necesario mantener un contrato vigente que nos permita respaldar no solo técnica y funcionalmente, sino también legalmente ante cualquier situación.

### **2. OBJETO:**

Prestación de servicios de mantenimiento, actualización y soporte técnico del sistema de gestión documental Mercurio de la Empresa para la Seguridad Urbana – ESU.

**Alcance:**

- Corrección de errores reportados por la ESU al contratista y que representen mejoras al sistema.
- Soporte, capacitación, mantenimiento y actualizaciones necesarias para el correcto funcionamiento del software Mercurio a 3 usuarios administradores del sistema.
- Acompañamiento durante la migración de la información documental de la ESU al Software BPMS.
- Atención de consultas telefónicas con el fin de resolver dudas de operación del programa para dos usuarios técnicos, quienes serán los encargados de canalizarlas.
- Realizar los ajustes de la aplicación y las pruebas basados en las necesidades de la ESU, demostrando que la aplicación funciona de acuerdo a lo establecido. No incluye desarrollos particulares, pero la ESU, puede recomendar desarrollos genéricos a los productos motivo de este contrato, y SERVISOFT se reservaría el derecho de realizar o no la mejora, en caso de ser aceptada, se hará en el tiempo destinado para ello por parte de SERVISOFT, este último no tendrá costo adicional. Excepto si el cliente decide que este desarrollo es urgente, para ello se tasaré a los precios hora de ingeniero para la fecha de desarrollo.
- Realizar las atenciones efectivas a los casos reportados y realizar la(s) parametrización(es) y/o revisiones en el SGD Mercurio. EN ningún caso se realizarán labores diferentes a lo relacionado específicamente con el SGD.
- Acceso remoto para diagnosticar directamente cualquier tipo de problema, evitando así el desplazamiento y agilizando la atención.
- Revisión y corrección de errores asociados con fallas en el correcto funcionamiento de los diferentes procesos del sistema.

**3. ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR:**

**Descripción:** Sistema de gestión documental que permite administrar el flujo de documentos de todo tipo, está diseñado para apoyar la labor del Centro de Información Documental (CID), permitiendo llevar a cabo la administración de los documentos de una forma más eficiente, eficaz y con menores costos. Se maneja flujos de trabajo para la gestión de documentos como: Recibos a satisfacción, solicitudes de compra, devolución facturas a proveedores, permisos, administración de usuarios, entre otros).

**Módulos que componen el sistema:**

• **Información básica:** Este módulo se caracteriza porque contiene todos los elementos para crear todos los parámetros en Mercurio, generar nuevos usuarios, perfiles, cargos, dependencias, entidades, diseñar nuevas rutas documentales, expedientes con sus subcarpetas, tipos de documentos y tablas de retención documental. Permite controlar el acceso a la información de los expedientes.

• **Control de documentos:** Todo el proceso de creación, radicación, distribución, trámite, organización, consulta, y disposición final de documentos (recibidos, externos e internos), así como documentos especiales, es manejado desde este módulo.

• **Expedientes:** En este módulo se administra la creación de todos los expedientes y se configuran las carpetas que van a administrar dentro de cada uno de ellos, igualmente, contiene las herramientas para indexar, eliminar, mover, adicionar documentos entre expedientes o

entre carpetas de expedientes, se anota que el módulo está permitido solo para consulta de los usuarios y su parametrización está a cargo del administrador.

•**Inventario:** Toda la información de inventarios de fondos documentales y aquella que entra a proceso de depuración, se administra desde este módulo, previa implementación de las Tablas de Retención Documental. El programa señala la información que va a cumplir el período de conservación y se almacena en este módulo, luego se hace necesario aplicar la eliminación o conservación según lo que esté establecido en las TRD.

•**Procesos especiales:** En este módulo se pueden actualizar cambios de usuarios, actualizar información de entidades por cambios de rut, nombres, razón social. Le permite al administrador hacer procesos masivos de indexación y radicación masiva de documentos.

•**Seguridad:** Le permite al usuario cambiar la contraseña y clave de acceso con frecuencia para su seguridad lo mismo que la contraseña para firma de documentos digitales.

**Integración e interoperabilidad:**

Presenta integración a través de un Web Services con el sistema Safix para permitirle a este último la optimización del proceso con la apertura de imágenes contractuales. No intercambia información con otros sistemas.

**Modalidad de implementación:** Instalación local (Cliente servidor) y web.

**COMPONENTES DE SERVICIO**

El sistema de información MERCURIO debe contar con un contrato de mantenimiento, actualización y soporte, que permita a la organización proteger la inversión realizada, manteniendo actualizada la solución de acuerdo con los cambios tecnológicos. Por lo anterior se detalla sus especificaciones y alcance:

Los productos de SERVISOFTE son garantizados por término indefinido, siempre y cuando los productos licenciados, estén cubiertos por el Servicio Posventa de Actualización, Mantenimiento y Soporte Técnico.

**Servicios de Actualización de Software**

**Servicios de Mantenimiento preventivo y aditivo:**

- ✓ Mantenimiento Preventivo
- ✓ Mantenimiento Correctivo
- ✓ Mantenimiento Aditivo

**Servicio de Soporte Técnico:** Tiene como propósito garantizar una adecuada operación de los productos contratados, de conformidad con las especificaciones técnicas y de funcionalidad señaladas en la documentación relacionada con los programas de ServiSoft. Este servicio deberá permitir a los usuarios de MERCURIO, recibir soporte técnico ilimitado de manera remota y hasta cuatro (4) visitas técnicas en las instalaciones de la ESU. Dentro de los aspectos de soporte técnico se tienen los siguientes elementos teniendo en cuenta la respectiva solución:

Cubrimiento	Debe incluir todas las actualizaciones y parches generados en el sistema de información. Por otra parte el costo de este servicio y la parte respectiva deberá estar incluido en el costo del contrato de mantenimiento anual.
Mantenimiento preventivo	Se deberá realizar hasta (4) verificaciones durante el periodo del servicio, y se evaluará el desempeño de la solución.
Asistencia telefónica	Se deberá realizar de manera permanente en horarios de oficina de Lunes a Viernes de las 7:30 AM hasta las 5:30 PM. Adicionalmente se deberá ofrecer un servicio de llamadas a celular en horarios no laborables.
Atención en el sitio	Se deberá realizar de acuerdo a los criterios de atención del tipo requerimiento, una vez analizado el mismo, en horarios de oficina de Lunes a Viernes de las 7:30 AM hasta las 5:30 PM. Con desplazamiento a las instalaciones de la ESU para los casos en los que se requiera previo análisis del problema presentado y a criterio del gerente técnico en conjunto con el interventor de la ESU.

El tipo de atención se dará de acuerdo al tipo de prioridad de cada situación, así:

- Prioridad Alta (CRÍTICOS):** Son aquellos problemas graves que no permite trabajar a los usuarios con el sistema. Cuando la ESU envíe el requerimiento con esta prioridad **se deberá atender en un tiempo máximo de DOS HORAS (2) con atención inicial telefónica antes de los QUINCE (15) Minutos.** Este tiempo es el establecido para atender el requerimiento y el analista no se desplazará de las instalaciones del Cliente hasta que no encuentre la solución al problema. En ocasiones el desconocimiento de los problemas hace imposible determinar cuánto tiempo se utilizará en la solución respectiva, sin embargo el compromiso de SERVISOFT sería desplazar el analista y/o analistas necesarios para resolver el problema hasta recibir la satisfacción total del cliente. En experiencia del proveedor con este tipo de problemas **NO se tardaría más de DOS (2) horas en ser resueltos,** siempre y cuando NO sean problemas ajenos al software, como por ejemplo, problemas de la red, del servidor, comunicaciones o agentes externos al software como tal. El compromiso de Servisoft deberá ser mantener los analistas disponibles hasta solucionar el problema.
- Prioridad Media (PRIORITARIO):** Son aquellos problemas que permiten trabajar con el sistema pero que generan alguna inconsistencia con la información o los trámites. Este tipo de solicitud **se deberá atender máximo en DOCE HORAS (12),** siempre y cuando el Cliente permita la disponibilidad tanto de conexión remota como de recurso humano con el perfil adecuado para el apoyo al soporte, con **atención inicial telefónica antes de las DOS (2) Horas.** En este punto al igual que el anterior se deberá mantener a los analistas disponibles hasta solucionar el problema. Así mismo en la experiencia del proveedor con otros clientes se indica que este tipo de inconvenientes **se solucionaría máximo en DOCE (12) HORAS** para casos netamente de soporte; para los casos en que se requiera desarrollo, una vez sea

analizado el impacto correspondiente, deberá ser informado al Cliente el tiempo de solución.

- **Prioridad Baja (ESTÁNDAR):** El sistema presentó un problema o falla, pero los usuarios pueden continuar trabajando normalmente, teniendo en cuenta que ya se reportó el problema. Este requerimiento **se deberá atender en un máximo de VEINTICUATRO (24) HORAS con atención inicial telefónica antes de CUATRO (4) horas.** Este tipo de problemas se reporta al área de soporte técnico y en el transcurso de las siguientes VEINTICUATRO (24) horas, se deberá enviar un reporte al administrador del sistema para informarle en cuanto tiempo se le entregaría la solución para que esta persona haga el respectivo seguimiento. En cualquiera de los casos reportados como prioridad Baja, nunca estos tiempos de entrega y **solución excederían VEINTICUATRO (24) HORAS** para casos netamente de soporte; para los casos en que se requiera desarrollo, una vez sea analizado el impacto correspondiente, será informado al Cliente el tiempo de solución.

#### **Esquema de soporte:**

Para brindar una mejor y más inmediata atención, ServiSoft S.A. prestará asistencia por conexión remota en primera instancia (la cual deberá ser autorizada por el cliente); si por dicho medio no se logra dar solución del incidente reportado, se procederá a programar la visita correspondiente a las instalaciones del cliente.

**Incluye:** a) Atención a consultas y/o inquietudes referentes a la operación de los Programas; b) Creación y/o Seguimiento de casos o incidentes establecidos y documentados por el Cliente; c) Elaboración conjunta de un diagnóstico preliminar o acción a seguir ante un caso o problema; d) Recomendaciones a seguir para prevenir posibles fallas en el uso/operación de los Programas y e) Sugerencias de métodos alternos de solución a un problema, mientras se gestiona una mayor prioridad con ingeniería y/o se obtiene una corrección definitiva. El Servicio de Soporte Técnico se ofrecerá en Jornada Laboral de lunes a viernes, en horas hábiles de oficina; es decir de 7:30 AM a 5:30 PM.

**Soporte Técnico Correctivo:** El grupo de Soporte Técnico se deberá comunicar con la persona encargada de la ESU quien solicitó el servicio, dentro del rango de tiempo de respuesta establecido por el contrato de soporte, y de conformidad con la prioridad asignada al caso; con el fin de brindar asistencia telefónica para la ampliación y documentación de las fallas del sistema. Si la magnitud del problema, así lo amerita, un ingeniero del Grupo de Soporte Técnico deberá ser desplazado a las instalaciones de la ESU a criterio del Gerente de Soporte Técnico e interventor de la ESU con el fin de corregir el incidente ocurrido con el sistema.

**El proveedor** deberá realizar todos los esfuerzos razonables para corregir o solucionar el/los problema(s) debidamente documentados.

**Casos y Prioridades:** La atención brindada a un caso individual (Problema o Inquietud) es determinada por su nivel de prioridad y tiempo de atención asociado. Los niveles de prioridad son asignados a un caso cuando este es iniciado y varían desde impacto Crítico (P1) con tiempo de atención de hasta cuatro (4) Horas, a impacto Mínimo (P4) con tiempo de atención de hasta dos (2) días hábiles. **ServiSoft** deberá realizar su mejor

esfuerzo en superar los tiempos de servicio en función de los recursos disponibles, así mismo deberá hacer partícipe a **la ESU** en el criterio de calificación de las prioridades.

**4. IDENTIFICACIÓN DEL TIPO DE CONTRATO A CELEBRAR:**

Contrato de prestación de Servicios

**5. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA:**

El presente proceso de contratación se fundamenta en la normatividad vigente para la contratación directa, específicamente en la causal señalada de acuerdo con el literal C del artículo 24 del manual de contratación de la ESU, se podría contratar con una oferta teniendo en cuenta las condiciones y precios del mercado solo en los siguientes casos: “Los contratos que tengan por objeto adquirir tecnologías y equipos de la información o telecomunicaciones, conocimiento científico o se trate de actualización, ampliación, modificación o soporte de Software o Licencias de uso que presenten compatibilidad con los ya instalados o cuando los equipos y/o servicios estén sujetos a garantías de fábrica o exclusivas”. De la misma forma y de acuerdo con el reglamento de contratación de la ESU y su manual en el artículo 24 literal I, es procedente contratar con una sola oferta, cuando no exista pluralidad de oferentes, es decir que solo existe una persona que pueda proveer el bien o servicio por ser titular de los derechos de autor o propiedad industrial; o por ser, de acuerdo con la ley, su proveedor exclusivo. Por lo expuesto y para dar cumplimiento a las necesidades de la ESU y su área de archivo en el proceso de gestión documental, se requiere la contratación de los servicios anteriormente descritos (en objeto y alcance) en cumplimiento de lo programado bajo el Plan Anual de Adquisiciones y Gestión del área.

**6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN DEL MISMO:**

**6.1 ESTUDIO DEL MERCADO:**

Con base a la propuesta comercial del proveedor se calcula el presupuesto para la contratación.

**6.2 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO**

El valor del contrato es por la suma de SEIS MILLONES QUINIENTOS DIEZ MIL TRECIENTOS DIESISIETE PESOS M.L. (\$ 6.510.317) incluido IVA y todos los costos directos e indirectos, tasas y contribuciones que conlleve la celebración y ejecución total del contrato que resulte del presente proceso de contratación.

**6.3 INFORMACIÓN PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACIÓN**

Con base en el anterior sondeo de mercado, la ESU cuenta con el presupuesto para dicha contratación que se deberá ejecutar por el rubro presupuestal No. 201202020080401-1/ 83132 y centro de costos No 13064

## 7. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN:

Servisoft S.A tiene derechos de autor para el soporte técnico y mantenimiento del Sistema de gestión documental Mercurio.

El presente proceso de contratación se fundamenta en artículo 24 del reglamento de contratación, literal J Artículo 24. Contratación con una oferta.

*Literal j: Cuando no exista pluralidad de oferentes, es decir, cuando el contratista sea propietario de los derechos de autor o propiedad industrial, o cuando de acuerdo con la información que se pueda obtener acorde al artículo 12 de este reglamento, sólo exista una persona que puede proveer los bienes o servicios, o sea proveedor exclusivo o único del bien o servicio.*

## 8. RIESGOS:

Ver matriz de riesgos

## 9. GARANTÍAS EXIGIDAS: análisis que sustenta la exigencia de garantías.

DESCRIPCIÓN	PORCENTAJE DEL VALOR DEL CONTRATO	DURACIÓN
Calidad del servicio y de los bienes y equipos	20%	Igual a la vigencia del contrato y seis (6) meses más
Cumplimiento del contrato	20%	Igual a la vigencia del contrato y seis (6) meses más
Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales	10% del valor total del contrato	Igual al plazo del contrato y tres (3) años más

## 10. INDICACIÓN DE SI LA CONTRATACIÓN RESPECTIVA ESTÁ COBIJADA POR UN ACUERDO INTERNACIONAL O UN TRATADO DE LIBRE COMERCIO VIGENTE PARA EL ESTADO COLOMBIANO:

La contratación no está cobijada por Acuerdo Internacional o Tratado de Libre Comercio.

## 11. CONDICIONES CONTRACTUALES:

### 11.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATO

#### 11.1.1 OBLIGACIONES DE LA ESU:

- 1) Exigir al contratista la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado.

- 2) Actualizar y adoptar las medidas necesarias cuando se produzcan fenómenos que alteren en su contra el equilibrio económico o financiero del contrato, previo informe del supervisor, sobre la ocurrencia de tales hechos
- 3) Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión del contrato.
- 4) Repetir contra los empleados de la ESU, el contratista o terceros, por las indemnizaciones que deban pagar, como consecuencia del presente contrato.
- 5) Pagar oportunamente al contratista el valor del contrato, de conformidad con lo establecido en la cláusula quinta.
- 6) Prestar al contratista todo lo necesario para la adecuada ejecución del objeto contractual.

#### **11.1.2 OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA:**

El contratista por su lado y en desarrollo del presente contrato tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

- 1) Recibir oportunamente el pago estipulado en la cláusula quinta de este contrato.
- 2) Cumplir de buena fe con el objeto del presente contrato, de conformidad con la propuesta adjunta, la cual hace parte integral del contrato.
- 3) Designar un representante para efectos de facilitar y agilizar el manejo de la información entre las partes.
- 4) Presentar los informes requeridos sobre la ejecución del contrato.
- 5) Presentar las observaciones y recomendaciones para el buen desarrollo del contrato.
- 6) Cumplir con el objeto contractual acordado en la forma, cantidad, lugar, fechas y especificaciones requeridas por la ESU.
- 7) Constituir las garantías que le sean exigidas en el presente contrato y mantenerlas vigentes por el tiempo estipulado por la ESU.
- 8) Acreditar el pago de salarios, aportes parafiscales y seguridad social para cada uno de los pagos.
- 9) Acatar los requerimientos y observaciones que con ocasión de la ejecución del contrato

le hagan el supervisor y/o la contratante.

10) Las demás que tengan relación directa con la naturaleza y objeto del presente contrato.

**11.1.3 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS:** En desarrollo de las anteriores obligaciones, el contratista se obliga a suministrar los siguientes productos y/o servicios:

Ver numeral "3. ESPECIFICACIONES DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR"

**11.1.4 FORMA DE PAGO:**

La ESU cancelara el valor del contrato mediante pagos mensuales según la efectiva ejecución de las horas de servicio realmente prestadas.

**11.1.5 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:** La Supervisión del Contrato estará a cargo de Profesional Universitario Grado 1 de la Oficina Estratégica o quien designe el Ordenador del Gasto; el cual ejercerá las obligaciones y responsabilidades de acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Entidad.

**11.1.6 PLAZO DE EJECUCIÓN:**

El plazo del presente contrato será hasta el treinta y uno (31) de mayo de 2022, desde la suscripción del contrato previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

**11.1.7 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** El objeto del contrato se ejecutará en Medellín.

Cordialmente,



**ROBINSON RIVERA CARDONA**  
Profesional Universitario G2



**VICTOR HUGO PEREZ ECHEVERRI**  
Jefe Oficina – estratégica