DEPENDENCIA SOLICITANTE	Subdirección de Tecnologías de la Información
NOMBRE JEFE DEPENDENCIA	**ALEJANDRA TORRES DUQUE**
NOMBRE ENLACE TÉCNICO (que cuenta con conocimiento en la naturaleza técnica del contrato)	Manuel Alberto Silva Ruiz Profesional especializado de la Subdirección de Tecnologías de la Información.
FECHA DE ELABORACIÓN INSUMO	14 de diciembre de 2023
No. LINEA PAA	2023334
DESCRIPCIÒN / OBJETO DE LINEA PAA	Adquirir la activación del servicio de Microsoft Unified Enterprise Support para la plataforma Microsoft de la Superintendencia Nacional de Salud

La información que aquí se consigna hace parte integral del estudio previo que da inicio al trámite precontractual que adelanta la Dirección de Contratación, atendiendo las consideraciones aquí presentadas.

JUSTIFICACIÓN TÉCNICA Y DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA	La Superintendencia Nacional de Salud es una Entidad de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Salud y Protección Social, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente para administrar sus asuntos, en los términos y en las condiciones establecidas en la Constitución y las leyes. La Ley 1122 de 2007[1] en los artículos 35 y 40 establece las definiciones de Inspección, Vigilancia y Control; así como las funciones y facultades de la Superintendencia Nacional de Salud, de conformidad con las cuales es la encargada de ejercer la Inspección, Vigilancia y Control a los diferentes actores que conforman el Sistema General de Seguridad Social en Salud, para garantizar la protección de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de las normas que lo regulan. Ahora bien, mediante la expedición del Decreto 1080 de 2021[2] fue creada la Dirección de Innovación y Desarrollo, la cual se encuentra constituida por tres (3) subdirecciones, en las cuales se incluye la Subdirección de Tecnologías de la Información-STI-, que desempeña las siguientes funciones: 2. "(…) *Definir, implementar y mantener la arquitectura empresarial de la Superintendencia, en virtud de las definiciones y lineamientos establecidos en el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de Tecnologías de la Información del Estado.* 4. *Adelantar acciones que faciliten la coordinación y articulación en materia de integración e interoperabilidad de información*

[1] Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones
[2] Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud, artículos 15 a 18.

	y servicios, creando sinergias y optimizando los recursos para coadyuvar en la prestación de mejores servicios al ciudadano. 5. *Proponer estrategias y adelantar acciones para que los sistemas de información de inspección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud de la Superintendencia Nacional de Salud sean interoperables con los demás sistemas de información existentes y que se requieran para el cumplimiento de las funciones de la entidad.* 7. *Desarrollar estrategias de gestión de información orientadas a mantener la pertinencia, calidad, oportunidad, seguridad e intercambio de esta.* 8. *Proponer e implementar acciones para impulsar la estrategia de gobierno abierto mediante la habilitación de mecanismos de interoperabilidad y apertura de datos que faciliten la participación, transparencia y colaboración en el Estado.* 9. *Liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI), así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.* 10. *Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés de la Superintendencia.* 11. *Diseñar, desarrollar, implementar y controlar el Modelo de Seguridad Digital de la Superintendencia, siguiendo los lineamientos Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información (PETI) y las políticas del Gobierno Nacional.* 1. *Administrar y soportar la infraestructura tecnológica de la Superintendencia, incluyendo la plataforma de seguridad, redes y comunicaciones*.” (…) En consecuencia, para el desarrollo de sus funciones la entidad ha evolucionado con herramientas tecnológicas tales como la implementación de la plataforma base Microsoft (Sistemas Operativos de PC - Windows 7 - Windows 8.1 – Windows 10, Windows Mobile, Servidores – Server) y otros de los productos Microsoft que soportan la infraestructura tecnológica de la Entidad y

	que requieren contar con el servicio de soporte del fabricante, tales como: **MICROSOFT SHAREPOINTSERVER:** Como herramienta de apoyo para el cumplimiento de funciones, la Entidad hoy tiene el portal web soportado sobre la plataforma empresarial para creación de sitios Web Microsoft SHAREPOINT. Para su funcionamiento se tienen dos (2) servidores tipo Front End encargados de exponer los contenidos del portal y dos (2) servidores tipo Aplicaciones encargados de realizar las diversas funciones publicadas en el portal, como por ejemplo el servicio de búsqueda. **MICROSOFT SQLSERVER** La plataforma con la que cuenta la Entidad para la solución de comunicaciones unificadas está alojada sobre servidores con dos (2) Motores de Bases de Datos Microsoft SQLSERVER, y estos a su vez contienen dieciséis (16) núcleos, encargados del procesamiento de los datos. Dicha tecnología, implementada, ofrece posibilidades de manejo eficiente de los recursos, unificación y estandarización de la capacidad del recurso humano técnico para resolver problemas y la integración de los recursos disponibles en las diferentes dependencias, buscando, ante todo, la interoperabilidad de la información en algunos sistemas de información. **OTRAS HERRAMIENTAS MICROSOFT** Así mismo, las herramientas tecnológicas y sistemas adquiridos por la Entidad ofrecen múltiples capacidades y funcionalidades para apoyar y brindar soluciones a las necesidades institucionales, así como para generar nuevos proyectos que coadyuven al cumplimiento de la misión de la Superintendencia Nacional de Salud y la disminución de costos de la operación, lo cual se ve reflejado en un mejor aprovechamiento de los recursos. En la actualidad la Superintendencia Nacional de Salud cuenta con una plataforma tecnológica e informática integrada así: Sistema operativo Windows en equipos y servidores, Microsoft office 365, ambiente de desarrollo Microsoft .NET, Bases de Datos en MS SQL Server, herramientas de colaboración en SharePoint, Telefonía en Microsoft Phone System, Nube pública en Microsoft Azure, aplicaciones misionales y de apoyo desarrollados y operando sobre ambientes Microsoft,

	herramientas que apoyan en gran parte el desarrollo de las actividades diarias de todos los funcionarios de la Entidad. Envista entonces, que contamos con infraestructura tecnológica, se hace necesario contar con el soporte de Microsoft para soportar las herramientas que apalancan la infraestructura de la Entidad y que se permita contar con el Servicio de UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT, razón por la cual, el Soporte técnico unificado (Unified Enterprise) como una modalidad establecida por el fabricante que proporciona una cobertura completa de soporte técnico para toda la entidad con el fin de impulsar los resultados que más necesite dependiendo de los servicios solicitados. Con el Soporte técnico unificado (Unified Enterprise), la entidad obtiene una combinación de servicios personalizados y a petición, entre los que se incluye asistencia de un gerente de cuenta designado (persona que se encarga del funcionamiento y administrativa para la ejecución del soporte) y servicios proactivos (interacciones específicas para soluciones dirigidas por expertos para enseñar a los clientes el manejo de los soportes correspondientes) para desarrollar su transformación digital. Por lo anterior, Microsoft denomina este tipo de servicio UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT, el cual le permitirá a la Superintendencia Nacional de Salud contar con recursos especializados y certificados en todas las plataformas Microsoft con que cuenta la entidad en aplicaciones (OnPremise o en la Nube), software, sistemas operativos entre otros. En este sentido cabe anotar que desde 2019 y a la fecha la Superintendencia Nacional de Salud ha adquirido el Servicio de SOPORTE PREMIER, el cual ha sido excluido de los servicios de Microsoft y en su reemplazo se estableció el servicio UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT mencionado anteriormente. Los servicios de MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT están diseñados para soportar las necesidades de la organización proporcionando cobertura de soporte integral para toda la plataforma de Microsoft. En este sentido, los servicios antes mencionados fueron adquiridos por la entidad en la presente vigencia a través del contrato No. 226 de 2023 que tuvo como fecha de finalización agosto de 2023. En dicho contrato se contaba con el PAQUETE BASE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT contaba con horas ilimitadas para solucionar los incidentes y así mismo ofrecía adicional al paquete base, un DESIGNATED SUPPORT ENGINEER FOR AZURE IAAS (Ingenieros Especialistas designados en Azure IaaS) y los CRÉDITOS PROACTIVOS utilizados para evitar los problemas, medir y mitigar riesgos sobre la plataforma Microsoft. Por lo tanto, con las horas adicionales al paquete base de estos dos (2) servicios

	se optimizaron para utilizarlas en diferentes actividades que ayudaron a mejorar el acompañamiento hacia la entidad y no mezclarlas con las horas de créditos reactivos, los cuales solo buscan solucionar un incidente. En este sentido, se resalta que es necesario contar con horas para la finalización del proceso de migración de nube Privada a Nube publica, las cuales se encontraban inmersas en el contrato referido, el cual ya finalizó por el consumo de la totalidad de las horas contratadas, el cual contaba con el PAQUETE BASE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT. Es por ello que debido al incidente de seguridad de IFX Networks del mes de septiembre de 2023 en donde la Superintendencia Nacional de Salud se quedó sin disponibilidad de servicios debido al ciberataque a causa del rasomware que sufrió dicha compañía, se hace necesario para la Superintendencia Nacional de Salud se efectué actividades de continuidad de negocio que permitan salvaguardar la información y por ello efectuar la migración de la información que la Superintendencia Nacional de Salud tiene alojada en el datacenter de IFX en nube privada a Azure Vmware solution nube pública ya que esta plataforma cuenta con beneficios tales como: • Aportan flexibilidad, escalabilidad y aprovechamiento de los recursos • Azure ofrece diversas opciones para gestionarlas. • Soporte decisivo para poder usar sistemas tan conocidos como Windows server, Linux, SQL Server, Oracle o SAP. De esta manera la Superintendencia Nacional de Salud requiere contar con las horas[3] de **DESIGNATED SUPPORT ENGINEER FOR AZURE IAAS y CRÉDITOS PROACTIVOS** para poder llevar a la nube toda la información que reposa en el datacenter de IFX, y así garantizar la continuidad de negocio sin interrupciones. Es así como la entidad requiere contar con este tipo de soporte con el ánimo de blindar el proceso de estabilización de la migración de la información de la Superintendencia Nacional de Salud aproximadamente de 150 TB y el soporte sólo el fabricante Microsoft lo puede proveer, dado que la migración se realiza en la plataforma de Azure del mismo fabricante. Por las características descritas y teniendo en cuenta la alta estandarización de los componentes tecnológicos de Microsoft

[3] La cantidad de horas requeridas se establecieron conforme un plan de trabajo elaborado entre el fabricante y la entidad, como parte de las actividades de la ejecución del contrato No. 26 de 2023 para soportar los temas que se requieren en la presente contratación.

	dentro de Superintendencia Nacional de Salud, es determinante continuar con el acompañamiento del fabricante de la plataforma tecnológica con el fin de obtener el Acceso ID (credenciales y/o código de acceso) y en consecuencia los servicios especializados de Soporte MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT (reemplazo de soporte premier), contribuyendo a entregar soluciones más ágiles, a reducir las contingencias y a realizar una mejor administración de los incidentes en referencia al tiempo dedicado a trabajar en ellos, enfocado a optimizar la administración y a mantener un ambiente soportable, con un alto nivel de disponibilidad. Sumado a lo anterior, es importante tener en cuenta que desde el año 2019 se ha adelantado una migración de infraestructura a la nube de Azure, propiedad del mismo fabricante Microsoft, así como la implementación de nuevos servicios en esta nube publica, siendo imprescindible contar con el soporte del fabricante para estas actividades y similares optimizaciones. Por lo anterior y dado que la infraestructura tecnológica de la Superintendencia Nacional de Salud corresponde a Microsoft en un 93% aproximadamente, es conveniente e imprescindible la celebración de un contrato de soporte tecnológico con el fabricante de esta infraestructura tecnológica para garantizar, entre otros aspectos, el mantenimiento preventivo y correctivo que pueda llegar a requerir la Superintendencia Nacional de Salud en su infraestructura tecnológica lo que a su vez permitirá apalancar la operación, las funciones y las competencias de la Subdirección de Tecnologías de la Información, así como mitigar los posibles fallos y riesgos que sobre esta infraestructura tecnológica puedan presentarse. También la Superintendencia Nacional de Salud requiere la obtención del Acceso ID (credenciales y/o código de acceso) y el soporte especializado que conlleva las cuentas, el cual permitirá a la Superintendencia Nacional de Salud: • Mejorar la planeación de las capacidades de TI. En cuanto a soporte para desarrolladores simplifica las asignaciones de los equipos por medio de servicios proactivos y reactivos para minimizar el riesgo, eliminar bloqueos técnicos y ayudarlo a mantenerse a la vanguardia de la disrupción tecnológica. • Proveer sugerencias (brindadas por el proveedor a fin de tomar las mejores decisiones), mejores prácticas, herramientas y estrategias para permitirle reaccionar rápidamente a los incidentes que se presentan, tales como la configuración de sistemas para anticipar una interrupción en el servicio y capturar la información correcta de manera

	oportuna. Esto aumentará las probabilidades de diagnosticar de manera precisa y rápida, y restaurar el servicio en el menor tiempo posible. • Acompañamiento y capacitación para equipos técnicos en temas de desarrollo de software y gestión de infraestructura, actuando proactivamente, buscando evitar los problemas y difundir conocimiento técnico al equipo sobre la plataforma Microsoft. • Ayuda en la reducción de riesgos durante los proyectos de desarrollo y en la prevención de problemas antes de entrar en producción. • Resolución rápida de problemas con soporte reactivo las 24 horas del día durantes los 7 días de la semana. • Soportar contingencias que se puedan presentar en dominios específicos de las características de productos y herramientas Microsoft. • Contar con personal especializado y certificado por el fabricante de la plataforma en tópicos específicos. Además, este soporte especializado que se adquiere por la obtención del Acceso ID (credenciales y/o código de acceso) dispone de una capacidad de reacción eficiente frente al manejo de incidentes, lo cual se logra directamente con el fabricante, pues es el más idóneo para tal fin, ya que cuenta, no solo con servicio profesional y especializado para cada una de las tecnologías Microsoft con las que cuenta la organización, sino también con acceso a códigos fuente de las soluciones, permitiendo responder con la mayor eficiencia y calidad a fallos, incidentes o cualquier tipo de indisponibilidad que pueda presentarse en operación, y a su vez, minimizar el riesgo de que el personal no sea el idóneo para dar respuesta oportuna a incidentes de una complejidad alta, propios de una solución desarrollada e integrada a la medida de las necesidades de la Superintendencia Nacional de Salud. De igual manera, para llevar a cabo la integración de todas las herramientas tecnológicas, desde la Subdirección de Tecnologías de la Información - STI se hace imprescindible contar con la activación del Acceso ID (credenciales y/o código de acceso) que permite el servicio MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT integrado para el cumplimiento de las metas y la estrategia de tecnología de la Superintendencia Nacional de Salud, con el fin de contar con el soporte para la resolución de problemas, asistencia de soporte y servicios de facilitación de planificación y recursos, reunión de estado de situaciones y reportes, ofrecimiento de talleres y control de escalamiento, al igual que para poder asegurar la finalización de la migración de la información a la nube.

	Este soporte se da a través de un código que lo distingue como cliente MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT y que les permite el acceso a los beneficios contratados. Además, cada sistema de información y/o herramienta tecnológica en desarrollo o en producción, contiene componentes utilitarios desarrollados por el fabricante de la plataforma tecnológica Microsoft, como lo son los motores de base de datos SQL Server 2012 o superiores, código fuente en lenguajes .NET, sitios web y aplicaciones web en SharePoint, Telefonía en Microsoft Phone System, sistema de notificaciones mediante office 365, herramientas analíticas y de inteligencia de negocios, entre otros. A diferencia del fabricante -Microsoft, las empresas que son "aliadas" o Partner de Microsoft, cuentan generalmente con técnicos o profesionales con conocimiento general y no específico de cada herramienta Microsoft, haciendo que, al tener que escalar cada caso de soporte que no estén en condiciones de solucionar, los tiempos de respuesta y solución a fallas sean ineficientes para la Entidad, razón que sustenta una contratación directa con el fabricante a través del instrumento de agregación de demanda, mencionado en párrafos anteriores. Así las cosas, con el presente proceso se obtendrá el Acceso ID (credenciales y/o código de acceso con un usuario superadministrador y varios administradores) con soporte MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT lo suficientemente calificado para apoyar y mantener las plataformas Microsoft con las que cuenta la entidad, que no solo minimizará riesgos de indisponibilidad del servicio, sino que será un apoyo importante a la hora de explotar los beneficios y bondades de las herramientas para brindar mejores alternativas en tecnología, y contribuir a implantar y fomentar el uso de todas las herramientas al interior de la Entidad. Por lo tanto, se requiere contar con los servicios de soporte mencionados (Sistema operativo Windows en equipos y servidores, Microsoft office 365, ambiente de desarrollo Microsoft .NET, herramientas de colaboración, Base de datos en MS SQL Server, aplicaciones misionales y de apoyo desarrollados y operando sobre ambientes Microsoft, herramientas que apoyan en gran parte el desarrollo de las actividades diarias de todos los funcionarios de la Entidad) con el fin de reducir las contingencias y realizar una mejor administración de los incidentes en cuanto a tiempo de respuesta y soporte de los proyectos que viene adelantando la STI mediante la utilización de las herramientas mencionadas. Ahora bien, para acceder al soporte MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT, se requiere la entrega del Acceso ID

	(credenciales y/o código de acceso) por parte la sociedad Branch of Microsoft Colombia INC y, consecuentemente, la activación de herramientas de Información y de Soporte en Línea, servicios **que se prestaran por un año, una vez se active la suscripción, que se pagará una vez se reciba la activación.** Es importante anotar que Microsoft Corporation y sus sedes en los países en donde tiene presencia, es el único autorizado para otorgar el Acceso ID (credenciales y/o código de acceso) con su soporte MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT, como titular de los derechos de autor sobre el software desarrollado por Microsoft, siendo el único que puede acceder al código fuente de los productos y brindar soporte en este nivel de detalle. Para el caso de Colombia, su filial Branch of Microsoft Colombia Inc es el único autorizado. Frente a los retos tecnológicos que se pueden presentar a los diferentes requerimientos por parte de las diferentes áreas y de los propósitos de la alta dirección de la Entidad, el contar con el apoyo de un soporte de los más altos niveles de calidad, proporcionará a la Subdirección de Tecnologías de la Información -STI una serie de posibilidades mayor para afrontar y dar respuesta más rápida y efectiva a estos. Lo anterior tiene su sustento en que al tener tecnología Microsoft implementada al interior de la entidad, aspectos como la integración o el desarrollo de funcionalidades específicas entre tecnologías Microsoft se dé, de forma más directa y efectiva, con un ambiente soportable y con un alto nivel de disponibilidad. Ahora bien, en la actualidad se cuenta con un Instrumento de Agregación de Demanda para la Adquisición de Software por catálogo Proceso CCE-116-IAD-2020[4] el cual permite colocar órdenes de compra hasta el 31 de diciembre de 2023, a través del cual se adquirirá el MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT en la plataforma de Tienda Virtual del Estado Colombiano y donde se encuentra el producto requerido por la Entidad Adicionalmente el servicio de Microsoft Unified Enterprise Support tiene incluido un crédito llamado Flex Allowance (descuento flexible): El cual es una parte flexible del precio del paquete base que puede aplicarse a la compra de servicios proactivos, servicios y soluciones mejorados, créditos o servicios proactivos personalizados, en caso de que la Superintendencia Nacional de Salud requiera utilizar estos servicios adicionales.

[4] https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/tecnologia/software-por-catalogo

El soporte Microsoft Unified Enterprise Support se encuentra fundamentado en la cotización técnica y económica que presenta Microsoft en donde se detalla el contenido del servicio y se detalla cada componente de las líneas que lo componen, así:

ITEM	Cantidad	Unidad
PAQUETE BASE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT Combinación de servicios de administración, proactivos, reactivos y de prestación que ofrecen soporte para todos los productos de Microsoft o Servicios Online que la entidad esté usando. Los servicios incluidos en el paquete base son: - Soporte técnico 24/7 ilimitado para resolución de problemas. Tiempos de respuesta esperados: Critical Sev1: 15-minutes for Azure–1-hour SevA/2-hour SevB/4-hour Sev. - Gestión de escalamiento: Para problemas críticos de caída del sistema, recurso asignado después de 15 minutos para •Para el sistema crítico degradado, recurso asignado después de 1 hora para todos los productos - Gestión de casos/herramientas: Portal del Centro de servicios para la administración de soporte técnico integral, recomendaciones, catálogo de servicios de Microsoft y actualizaciones de productos - Salud de TI: Evaluaciones bajo demanda con servicios de instalación y configuración según sea necesario - Gestión de cuentas: CSAM asignado - Apoyo de asesoramiento: Soporte telefónico de asesoramiento (limitado a seis horas o menos por incidente) - Formación técnica: Videos bajo demanda, laboratorios prácticos, rutas de aprendizaje y webcasts dirigidos por expertos	1	Paquete
DESIGNATED SUPPORT ENGINEER FOR AZURE IAAS Ingeniero de Soporte Designado que realiza tareas de: - Ayudar a mantener un profundo conocimiento de las necesidades de la entidad. - Documentar y compartir recomendaciones de forma proactiva. - Mejorar las aptitudes técnicas y operativas del personal de IT. - Desarrollar e implementar estrategias que ayuden a prevenir futuras incidencias Esta cantidad de horas requeridas se establecieron conforme un plan de trabajo elaborado entre el fabricante y la entidad, como parte de las actividades de la ejecución del contrato 26 de 2023 para soportar los temas que se requieren en la presente contratación.	300	Horas
CRÉDITOS PROACTIVOS	251	Créditos

	Ayudan a mantener y mejorar el mantenimiento de la infraestructura y de las operaciones de TI. Como parte del soporte proactivo, Microsoft ofrece servicios proactivos individuales, disponibles y categorizados como servicios de mantenimiento, optimización o educación. Equivalentes a mínimo 135 horas de Ingeniero intercambiables con uno o más servicios proactivos del Catálogo de Servicios Microsoft. El paquete de créditos proactivos equivale como mínimo a 135 horas, según lo establecido en el catálogo de servicios Microsoft, sin embargo, la entidad requiere 251 horas en total para medir y planear las actividades que permitan la prevención de problemas técnicos de la plataforma. De acuerdo con el plan de trabajo mencionado se estimaron las horas que estarán enfocadas directamente en las siguientes tareas, según el plan de remediación: Recuperación ante desastres Mantenimiento Pruebas, validaciones de configuraciones Listado de servidores Salud operacional de los servicios Implementación de ipv6 Depuración y organización del directorio activo Azure front door Monitoreo de generación de alertas Pruebas con las aplicaciones Modernización de aplicaciones que tendrán migración en azure Los créditos proactivos se pueden intercambiar o aplicar a uno o más servicios definidos.		

Adicionalmente, una vez revisado el catálogo de servicios con el que cuenta el Instrumento de agregación se identifica que se encuentran las tres (3) líneas a contratar y estas corresponden con el formato de solicitud de cotización requerido para el proceso.

Código de parte Base (A-E)	Nombre de parte
E	UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT*

Código de parte*	Nombre de parte	Cantidad	Unidad
SNGP5	DESIGNATED SUPPORT ENGINEERING AZURE IASS (1 Hora)	300	Hora
PCPC	PROACTIVE CREDITS	251	Servicio

* Código de parte* correspondiente al catálogo de Colombia Compra Eficiente- IAD Software.

Proveedor	Código de parte	Nombre Producto	Unidad de Medida	Tipo	Zona	Asistencia	Perfil	Forma de pago	Valor
Servicios fabricante-Microsoft Soporte Premier	**E**	Unified Enterprise Support (Sujeto a aprobación)	Paquete Base	Servicio	Todas las zonas	Remoto/ Sitio	Profesional	COP	Precio final y entrega se define bajo la cotización

Proveedor	Código de	Nombre Producto	Unidad de	Tipo	Zona	Asistencia	Perfil	Forma de	Valor	Aplica IVA	Moneda
Servicios fabricante-Microsoft Soporte Premier	SNGP5	Designated Support Engineering Azure IaaS (1 hora)	Hora	Servicio	Todas las zonas	Remoto/ Sitio	Profesional	COP	Precio final y entrega se define bajo la cotización	SI	Suscripción

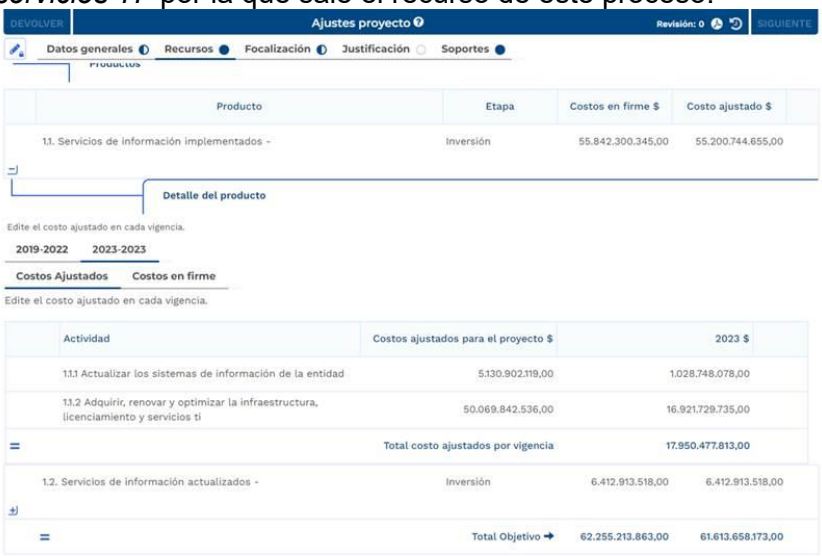
Proveedor	Código de parte	Nombre Producto	Unidad de Medida	Tipo	Zona	Asistencia	Perfil	Forma de	Valor	Aplica IVA	Moneda
Servicios fabricante-Microsoft Soporte Premier	PCPC	Proactive credits	Servicio	Servicio	Todas las zonas	Remoto/ Sitio	Profesional	COP	Precio final y entrega se define bajo la cotización	SI	Suscripción

Se precisa que teniendo en cuenta que este instrumento de agregación solo cuenta con un “catálogo de productos Microsoft” que permite visualizar información resumida del producto y no cuenta con la totalidad de las características técnicas, como tampoco con los

costos de todos los servicios que ofrece[5], por ello, se requiere que el fabricante MICROSOFT aporte una oferta comercial que desarrolle las especificaciones técnicas del producto y el costo del mismo, la cual debe ser previamente aprobada por la entidad, para posteriormente con dicho insumo diligenciar el formato de solicitud de cotización Microsoft, documento que se subirá a la tienda virtual para cargar el evento de cotización y que luego durante el plazo para cotizar le permitirá al proveedor diligenciarlo para remitir su oferta económica junto con la técnica definitiva.

Finalmente, la necesidad a suplir a través de la contratación se apalancará a través del proyecto de inversión: "*Optimización de la prestación de servicios y provisión de soluciones de tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC de la Superintendencia Nacional de Salud*", código BPIN 2018011000204. Objetivo específico es: "Fortalecer el diseño y desarrollo de servicios y soluciones TIC" y específicamente la actividad "Adquirir, renovar y optimizar la infraestructura, licenciamiento y servicios TI."

A continuación, se adjunta una captura de imagen de la actividad "*Adquirir, renovar, y optimizar la infraestructura, licenciamiento y servicios TI*" por la que sale el recurso de este proceso.



Bajo este entendido, para la Superintendencia Nacional de Salud se hace necesario adquirir MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT, con el fin de garantizar el soporte que pueda llegar a

[5] Clausula 4 Catálogo del Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo que requieran las entidades estatales No. CCE-139-IAD-2020: Con el fin de que las Entidades Compradoras puedan adquirir servicios adicionales, como soporte preventivo y correctivo, así como la posibilidad de adquirir capacitaciones en el uso y apropiación de la herramienta, los Propietarios del Catálogo deben incluir estos servicios en sus catálogos sin precio de referencia, ya que este precio debe ser entregado por los Partners del fabricante

<table>
<tr><td></td><td>requerir en la Superintendencia Nacional de Salud en su infraestructura tecnológica respecto de productos Microsoft.</td></tr>
<tr><td>OBJETO/ DESCRIPCIÓN SUGERIDO (PAA)</td><td>Adquirir la activación del servicio de Microsoft Unified Enterprise Support para la plataforma Microsoft de la Superintendencia Nacional de Salud.</td></tr>
<tr><td>CLASIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - CLASIFICACIÓN UNSPSC</td><td>De acuerdo con la Codificación de Bienes y Servicios del Código Estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, los servicios a suministrar se encuentran codificados, hasta el cuarto nivel de la siguiente manera:

<table>
<tr><th>Código Segmento</th><th>Nombre Segmento</th><th>Código Familia</th><th>Nombre Familia</th><th>Código Clase</th><th>Nombre Clase</th></tr>
<tr><td>81000000</td><td>Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología.</td><td>81110000</td><td>Servicios informáticos.</td><td>81112200</td><td>Mantenimiento y Soporte de Software</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>ESPECIFICACIONES TÉCNICAS</td><td>Los servicios MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT, de conformidad con el Instrumento de Agregación por Demanda para la adquisición de Software por catálogo, proceso CCE-116-IAD-2020 y su respectiva Guía, y la oferta comercial del fabricante se definen los siguientes aspectos para la solicitud de cotización:

<table>
<tr><th>CÓDIGO DE PARTE</th><th>NOMBRE DE PARTE</th><th>UNIDAD</th><th>CANTIDAD</th></tr>
<tr><td>E</td><td>Unified Enterprise Support</td><td>Paquete Base</td><td>1</td></tr>
<tr><td>SNGP5</td><td>SNGP5Designated Support Engineering Azure IaaS</td><td>Hora</td><td>300</td></tr>
<tr><td>PCPC</td><td>Proactive credits</td><td>Servicio</td><td>251</td></tr>
</table>

El paquete de soporte de Microsoft Unified es ofrecido comercialmente por el fabricante como un paquete compuesto por tres (3) líneas de servicios, los cuales no podrán ser adquiridos de manera separada, razón por la cual, es necesario adquirir el servicio de manera unificada.</td></tr>
</table>

	En la actualidad el paquete base (Unified Enterprise Support) con horas ilimitadas aún se encuentra vigente hasta el 24 de febrero de 2024, por lo tanto, la renovación del servicio comenzará a partir de su vencimiento. Respecto del ingeniero Designado (SNGP5 Designated Support Engineering Azure IaaS) y los créditos proactivos (PCPC), se precisa que los créditos de la orden de compra actual, ya se han vencido, razón por la cual, se requiere renovar estos servicios.
AUTORIZACIONES, LICENCIAS, PERMISOS (para los casos que aplique)	N/A
INFORMACIÓN SOBRE LA INCLUSION DE OBLIGACIONES DE CARÁCTER AMBIENTAL PARA LA ADQUISICIÓN DEL BIEN O SERVICIO A CONTRATAR	De acuerdo con la revisión del insumo y anexo técnico realizada por parte del profesional especializado del Grupo de Recursos Físicos y líder del Programa de Compras Públicas Sostenibles para la vigencia 2023 y teniendo en cuenta que, el proceso es la prestación de un servicio de soporte digital, el cual esta reglado bajo un acuerdo marco de precios se determinó lo siguiente: 1. En materia de requisitos ambientales, no existen lineamientos normativos ambientales, ni del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad que deban incorporarse para su cumplimiento, por lo tanto, no aplican. 2. En lo referente a criterios de sostenibilidad de la guía del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, no hay criterios específicos a incluir, por lo tanto, no aplica su inclusión en la fase de estudio de mercado. Por lo anterior, se concluye que, para la adquisición del servicio no aplica la inclusión de requisitos ambientales, del Sistema de Gestión Ambiental de la Entidad, ni de criterios de sostenibilidad.
OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL CONTRATISTA	Las obligaciones son las contenidas en la **cláusula 12 Obligaciones de los proveedores** del instrumento de agregación por demanda – software por catálogo y las establecidas en la oferta comercial del contratista.
VALOR ESTIMADO EN PAA	Con base en lo anterior los valores de los servicios a contratar según la propuesta presentada son: **Código de parte** | **Nombre de parte** | **Unidad** | **Valor COP antes de IVA Nuevo** | **Cantidad** | **Subtotal** **PAQUETE BASE UNIFIED** E | Unified Enterprise Support | Paquete Base | $ 751,006,610 | 1 | $ 751,006,610 **INFRAESTRUCTURA** SNGP5 | Designated Support Engineering Azure IaaS (1 hora) - Fase 1 | Hora | $ 954,651 | 150 | $ 143,197,678.80 SNGP5 | Designated Support Engineering Azure IaaS (1 hora)- Fase 2 | Hora | $ 954,651 | 150 | $ 143,197,678.80 **SERVICIOS PROACTIVOS** PC985 | Proactive Credits - Data & AI | Servicio | $ 400,000 | 251 | $ 100,400,000 SUBTOTAL $ 1,137,801,967.51 - Descuento Microsoft - SuperSalud $ 381,499,446.50 TOTAL SIN IVA $ 756,302,521.01 IVA 19% $ 143,697,478.99 **TOTAL CON IVA $ 900,000,000.00**

	El valor indicado en el PAA corresponde **NOVECIENTOS MILLONES DE PESOS M/CTE ($900.000.000),** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), Administración Imprevistos y Utilidad (A.I.U) cuando a ellos hubiere lugar y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o municipal de carácter legal, costos directos e indirectos.
PLAZO DE EJECUCIÓN	El plazo de ejecución del contrato será desde la fecha de suscripción del acta de inicio y **hasta por 5 días calendario**, previa expedición del registro presupuestal y la aprobación de las garantías. Sin sobrepasar el 31 de diciembre de 2023. La suscripción para el servicio se soporte es hasta el 25 de febrero de 2025. • Paquete de Unified Enterprise Support, la suscripción inicia el 25 de febrero de 2024. • SNGP5Designated Support Engineering Azure IaaS: la suscripción inicia desde la firma del acta de inicio. • Proactive credits: la suscripción inicia desde la firma del acta de inicio.
LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	Las actividades derivadas de la ejecución del objeto contratado se desarrollarán en la ciudad de Bogotá D.C en la sede administrativa de la Superintendencia Nacional de Salud; (Carrera 68A N.º 24B – 10 Edificio Plaza Claro, Torre 3, pisos 4, 9 y 10, Bogotá), cuando sea aplicable de acuerdo con la naturaleza de los servicios.
FORMA DE PAGO	**FORMA DE PAGO:** Con base en la Cláusula 10 Facturación y Pago, el pago se puede realizar así: *El Proveedor puede facturar el Software por catálogo adquirido de la siguiente manera: i) Mensualmente o, ii)* ***De contado, dependiendo de las condiciones del producto adquirido en los términos señalados en el Catálogo****. Para las dos formas de pago descritas, el Proveedor deberá facturar los productos adquiridos de conformidad con el consumo prestado o las obligaciones monetarias adquiridos en el período.* De conformidad con la cláusula anterior se hará un único pago por un valor correspondiente al 100% del contrato, previa entrega al Supervisor del documento de la activación del servicio suscrito por el gerente de servicio a cargo del contrato a nombre de la Superintendencia Nacional de Salud, en el que conste el plan de servicios de soporte **MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE**

<table>
<tr><td></td><td>SUPPORT durante el tiempo de ejecución del contrato o hasta que se agoten las horas, lo que ocurra primero.</td></tr>
<tr><td>SUPERVISIÓN O INTERVENTORÍA</td><td>La Supervisión del contrato será ejercida por la subdirectora de Tecnologías de la Información o quien haga sus veces, o quien designe el ordenador del gasto.

En concordancia con los objetivos propuestos, ejercerá los debidos controles a través de una supervisión, y éste asume la responsabilidad por el seguimiento y control del contrato, así como la correcta y cabal ejecución de este. De igual manera se realizará el seguimiento de la ejecución del contrato, para lo cual tendrá en cuenta las definiciones contenidas en el artículo 53 de la Ley 80 de 1993, el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos Reglamentarios y el Manual de Contratación de la Entidad.

El supervisor estará facultado para solicitar informes, aclaraciones o explicaciones sobre el desarrollo de la ejecución contractual y será responsable de mantener informada a la Superintendencia Nacional de Salud de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles o que puedan poner en riesgo el cumplimiento del contrato.

El supervisor está autorizado para impartir instrucciones al Contratista sobre asuntos de su responsabilidad y este se encuentra obligado a acatarlas. Todas las comunicaciones o instrucciones destinadas al Contratista serán expedidas o ratificadas por escrito y formarán parte de los documentos del contrato.</td></tr>
<tr><td>CONDICIONES DE ENTREGA</td><td>Los entregables son remitidos por el contratista y el supervisor.

<table>
<tr><th>Resultado o Producto o Entregables esperados</th><th>Periodo de entrega</th></tr>
<tr><td>Documento que contenga el Plan de Servicios y documento donde se indique que las cuentas están activas.</td><td>Una vez se suscriba el acta de inicio.</td></tr>
<tr><td>Documento de la activación del servicio a nombre de la Superintendencia Nacional de Salud, en el que conste el plan de servicios de soporte MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT durante el tiempo de ejecución del contrato o hasta que se agoten las horas, lo que ocurra primero</td><td>Una vez se suscriba el acta de inicio.</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	<table><tr><td>Reporte de actividades realizadas y puntos de mejora (documento digital)</td><td>A los diez (10) días calendario siguientes de culminado el servicio de soporte MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT y acorde con el plan de servicios.</td></tr><tr><td>Informes digitales de avance mensual de consumo de las horas que detalle los servicios prestados (De acuerdo con las horas adquiridas).</td><td>Mensual</td></tr><tr><td>Informe sigital final de consumo de las horas que detalle los servicios prestados (de acuerdo con las horas adquiridas).</td><td>Final</td></tr></table> .
EXPERIENCIA	N/A
CAPACIDAD Y CONDICIONES TÉCNICAS HABILITANTES	N/A
EQUIPO DE TRABAJO (SI APLICA)	N/A
REQUISITO SST	Se aportará el certificado de cumplimiento de Seguridad y salud en el trabajo.
CRITERIOS DE PONDERACIÒN	N.A
FACTOR DE CALIDAD	N.A
ANALISIS DE LOS RIESGOS	Ver Anexo de Matriz de riesgo, contenidos en la minuta del Acuerdo marco de precios (Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo que requieran las entidades estatales CCE-139-IAD-2020)
GARANTIAS	**Garantías:** De conformidad con lo establecido en el numeral 18.2. de la Cláusula 18 del Instrumento de Agregación de Demanda de Software por Catálogo y Servicios Adicionales CCE-116-IAD-2020, el proveedor debe constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra, a favor de la Entidad Compradora por el valor, amparos y vigencia establecidos en la Tabla 2, de la siguiente manera, el valor de los

	amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra:

Tabla 2 Suficiencia de la garantía a favor de las Entidades Compradoras

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Cumplimiento del contrato	15% de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad de los Bienes	20% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% del Valor de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y (3) tres años más

Fuente: Colombia Compra Eficiente

ANEXOS	**ANEXOS:** **1.** Propuesta económica de Soporte MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT por parte de Microsoft de acuerdo con lo establecido en el Instrumento de Agregación de Demanda para la Adquisición de Software por catálogo Proceso CCE-139-IAD-2020. **2.** Formato solicitud de cotización. **3.** Certificado de Disponibilidad presupuestal.

FIRMA	
NOMBRE	**ALEJANDRA TORRES DUQUE**
CARGO	**Subdirectora Subdirección de Tecnologías de la Información**

Elaboró: Manuel Alberto Silva Ruiz - Profesional especializado de la Subdirección de Tecnologías de la Información
Revisó: Angela Maria Catalan Gutiérrez - Profesional Especializado Dirección de Innovación y Desarrollo.
Aprobó: Alejandra Torre Duque- Componente Técnica.