

CONTRATACIÓN DIRECTA INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA

Dependencia solicitante:	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
---------------------------------	---

1. DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD:

1.1. Necesidad detectada.

La **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SUPERSERVICIOS** es una entidad técnica cuya misión consiste en contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos en Colombia, mediante el ejercicio de funciones de inspección, vigilancia y control sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la protección de los derechos y la promoción de los deberes de los usuarios, así como de las responsabilidades de los prestadores.

En desarrollo de esta misión, la SUPERSERVICIOS debe promover la mejora continua en la calidad, cobertura y continuidad de los servicios públicos domiciliarios; generar conocimiento técnico sobre el sector; garantizar información oportuna y confiable para la toma de decisiones mediante tecnologías robustas; y fomentar una cultura de gestión del conocimiento e innovación para el fortalecimiento institucional.

De conformidad con lo dispuesto en la **Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos** y en las disposiciones expedidas por el Archivo General de la Nación “Jorge Palacios Preciado”, la Entidad se encuentra obligada a implementar procesos, metodologías y herramientas que aseguren la gestión integral de los documentos y de la información que produce y recibe. Este cumplimiento comprende la organización, conservación, disponibilidad, autenticidad, integridad y acceso a los documentos, en armonía con los principios de transparencia, eficacia administrativa y preservación de la memoria institucional.

La gestión documental en la SUPERSERVICIOS implica la administración de altos volúmenes de información asociados a la recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y demás requerimientos ciudadanos, así como de las comunicaciones provenientes de entidades públicas y privadas. La adecuada atención de estos procesos exige no solo el cumplimiento de la normativa archivística vigente, sino también la adopción de soluciones tecnológicas que garanticen trazabilidad, seguridad de la información, interoperabilidad con otras plataformas del Estado y el cumplimiento de las obligaciones de publicidad y acceso a la información establecidas en la **Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional**.

En este contexto, se hace indispensable contar con mecanismos técnicos y funcionales que soporten la producción documental electrónica, la gestión de expedientes, el control de tiempos de respuesta, la custodia digital y la disposición final de los documentos. Para ello, la SUPERSERVICIOS ha adoptado el **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA ABOX-ECM (CRONOS)**, que cumple con los lineamientos del

Modelo de Requisitos de Documentos Electrónicos de Archivo.

El **SGDEA ABOX-ECM (CRONOS)** constituye una solución tecnológica integral que permite gestionar, almacenar y organizar documentos electrónicos de manera eficiente y segura. Su implementación ha representado un avance significativo al optimizar procesos internos, facilitar la digitalización, mejorar la accesibilidad y trazabilidad de la información y fortalecer la capacidad institucional para la toma de decisiones basada en datos confiables y actualizados. Asimismo, la estandarización y automatización de flujos documentales han reducido los tiempos de respuesta, minimizar errores operativos y fomentado una cultura de transparencia y eficiencia.

No obstante, para garantizar su sostenibilidad y evolución, resulta imperativo que el sistema cuente con **servicios especializados de soporte técnico, mantenimiento preventivo, correctivo y proactivo, así como con actualizaciones periódicas**. Estos servicios aseguran que el SGDEA ABOX-ECM permanezca alineado con las normas archivísticas, las mejores prácticas internacionales y las necesidades cambiantes de la Entidad. Permiten además resolver oportunamente incidentes que afectan la operación diaria, garantizar la disponibilidad y confiabilidad del sistema e incorporar nuevas funcionalidades, parches de seguridad y mejoras tecnológicas. De igual forma, las personalizaciones y ajustes aseguran la adaptación del sistema a los flujos de trabajo particulares de la SUPERSERVICIOS.

Por lo anterior, la Entidad considera indispensable contratar los servicios especializados de **soporte técnico, mantenimiento, actualizaciones y personalizaciones del SGDEA ABOX-ECM (CRONOS)**. Esta contratación permitirá dar continuidad a los beneficios alcanzados, preservar la integridad de la información, asegurar el cumplimiento normativo y fortalecer de manera sostenida la gestión documental institucional.

En concordancia con el **Anexo Técnico del Instrumento de Agregación de Demanda (IAD/SDA) de Software por Catálogo II – CCE-SNG-IAD-002-2024**, la contratación del SGDEA ABOX-ECM (CRONOS) y de los servicios complementarios asociados deberá realizarse de manera integral a través de la **Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC**, siendo este el mecanismo exclusivo y obligatorio para este tipo de adquisiciones. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el **Decreto 1082 de 2015** y el **Decreto 310 de 2021**, que disponen la obligatoriedad de utilizar los instrumentos de agregación de demanda para garantizar eficiencia, transparencia y estandarización en la compra pública.

1.2 Justificación.

De conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y en el Artículo 13 del Decreto 1369 de 2020, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - OTIC tiene entre sus funciones:

“(…)

3. *Definir e implementar la estrategia de tecnologías de la información de la Superintendencia de acuerdo con los planes y proyectos internos y los lineamientos de las*

autoridades competentes.

(...)

5. Aplicar los lineamientos y procesos de arquitectura tecnológica de la Superintendencia en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación, soporte especializado y mantenimiento.

(...)

11. Definir la arquitectura de información y datos necesaria para el desarrollo de las funciones de la Superintendencia.

12. Dirigir y orientar el desarrollo de los contenidos y ambientes virtuales requeridos para el cumplimiento de las funciones y objetivos de la Superintendencia.

13. Administrar los recursos de hardware, software, y de comunicaciones de la entidad, su almacenamiento y procesamiento de datos.”

A su vez, el Artículo 28 del Decreto 1369 de 2020, refiere a lo siguiente:

Son funciones de la Dirección Administrativa:

(...)

1. Dirigir, organizar y controlar los servicios administrativos necesarios para el funcionamiento de la Superintendencia, bajo las directrices de la Secretaria General.

(...)

12. Dirigir y coordinar la planeación, ejecución, control y seguimiento de la gestión documental de la entidad, garantizando la correcta prestación de los servicios de correspondencia y archivo, de conformidad con las normas aplicables y los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Nación.”

La Ley 594 de 2000, “*Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones*”, en su artículo 11 establece la obligatoriedad de la conformación de los archivos públicos, en donde el Estado debe propender por la creación, organización, conservación y control de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital y la normatividad archivística. Así mismo, el artículo 19 de esta ley indica que 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 se cumplan los requisitos archivísticos de la citada ley, y por su parte, el artículo 21 de la misma ley establece que las entidades públicas deben elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos.

Conforme a la Ley 527 de 1999, *"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones"*, se estableció el reconocimiento jurídico a los mensajes de datos, en las mismas condiciones que se ha otorgado para los soportes que se encuentren en medio físico, con lo cual se constituye el marco jurídico integral y general que autoriza el uso de los mensajes de datos en todas las actividades de los sectores público y privado.

Por otro lado, el Decreto 1080 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura"*, en su Artículo 2.8.2.6.1 establece lo siguiente:

"Artículo 2.8.2.6.1. Generalidades del sistema de gestión documental. Las entidades públicas deben contar con un sistema de gestión documental que permita.

a). Organizar los documentos físicos y electrónicos, incluyendo sus metadatos a través de cuadros de clasificación documental.

(...)

d). Garantizar la autenticidad de los documentos de archivo y la información conexa (metadatos) a lo largo del ciclo de vida del documento.

(...)

g). Preservar los documentos y sus agrupaciones documentales, en series y subseries, a largo plazo, independientemente de los procedimientos tecnológicos utilizados para su creación."

Así mismo en el Artículo 2.8.2.6.4 del Decreto 1080 de 2015 menciona lo siguiente:

"Artículo 2.8.2.6.4. Criterios para la Selección de Sistemas de Gestión de Documentos. La selección y adquisición de sistemas de gestión de documentos debe tener en cuenta además de la normatividad que expida el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado, las necesidades de la Entidad, la estructura organizacional, el modelo de gestión documental y la capacidad financiera y tecnológica para su implementación y mantenimiento (...)"

Por su parte, el AGN, mediante Acuerdo No. 003 de 2015, define los lineamientos generales para las entidades del Estado en relación con la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, que reglamenta el Artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el Capítulo IV del Decreto 2609 de 2012, que señala las condiciones para la creación, gestión, cierre y disposición de documentos y expedientes electrónicos de archivo.

En el desarrollo de estas funciones, la SUPERSERVICIOS cuenta actualmente con el **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA ABOX-ECM**, el

cual ha sido adoptado internamente bajo la denominación de **CRONOS**. Para efectos de claridad en este documento, se utilizará de manera uniforme la expresión **SGDEA ABOX-ECM (CRONOS)**, evitando ambigüedad en la denominación del aplicativo.

En atención a la importancia que para la **SUPERSERVICIOS** tienen los sistemas de información y las tecnologías de la información, la entidad, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC, formuló el Proyecto de Inversión denominado *“Fortalecimiento de la gobernanza de las Tecnologías de la Información en el cumplimiento de la misionalidad de la Superservicios a nivel nacional”* para la vigencia 2023 – 2026. Dentro de este proyecto se estableció, como uno de los objetivos específicos, **facilitar la adaptación de la plataforma tecnológica a nuevos componentes de TI**, asociado al producto *servicios tecnológicos*, con la actividad orientada a **gestionar la actualización de servicios de TI**. El propósito de dicha actividad es atender las necesidades de soporte especializado, actualizaciones, configuración y parametrización de los módulos asociados al **Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA (CRONOS)**.

Así las cosas, los principales beneficios de este proceso de contratación se traducen en la continuidad y robustez del SGDEA ABOX-ECM, indispensable para la recepción, producción, gestión y disposición final de documentos en la SUPERSERVICIOS. Este sistema asegura una administración integral y eficiente de los documentos, bajo estándares de calidad y en cumplimiento de la normatividad archivística vigente, lo que permite:

- Minimizar errores operativos y garantizar la disponibilidad oportuna de la información.
- Asegurar la trazabilidad completa de los documentos a lo largo de su ciclo de vida.
- Fortalecer la transparencia y el cumplimiento regulatorio.
- Mejorar la seguridad e integridad de la información institucional.
- Optimizar procesos internos, contribuyendo a la eficiencia y al cumplimiento de los fines misionales de la Entidad.

Los mantenimientos regulares del SGDEA son vitales no solo para su operación óptima, sino también como estrategia preventiva frente a fallas que puedan comprometer la integridad documental y la seguridad de la información. En el marco de la política de **ceropapel** y de la **estrategia de Gobierno Digital**, estas actividades se convierten en una condición indispensable para garantizar disponibilidad, adaptabilidad tecnológica,

cumplimiento normativo y cultura de innovación en la gestión de información estratégica.

En este sentido, la **SUPERSERVICIOS** requiere mantener actualizado el SGDEA ABOX-ECM con los *upgrades* provistos por la casa matriz Adapting América S.A.S., en consonancia con lo dispuesto en el Anexo Técnico del **IAD/SDA de Software por Catálogo II (CCE-SNG-IAD-002-2024)**. Dicho anexo establece condiciones transversales obligatorias para la prestación de servicios de soporte, configuración y parametrización, asegurando la operatividad continua del sistema y su conformidad con estándares de calidad y normativos.

La actualización del SGDEA ABOX-ECM permitirá a la Entidad:

- **Mantener la operatividad completa**, con todas sus funcionalidades disponibles.
- **Asegurar el cumplimiento normativo**, en materia de gestión y preservación documental.
- **Optimizar procesos documentales**, mediante ajustes y mejoras derivadas de las actualizaciones.
- **Mejorar la seguridad** frente a ciberamenazas, con la incorporación de parches y mecanismos de protección provistos por el fabricante.
- **Incorporar nuevas funcionalidades y mejores prácticas**, garantizando la mejora continua y la alineación con estándares internacionales.

Adicionalmente, el marco normativo aplicable (artículo 2.2.1.2.4.2.16 del Decreto 1860 de 2021) establece la revisión de criterios diferenciales para incluir población en condición de vulnerabilidad en los procesos de contratación. En este caso, se concluye que tales criterios **no son aplicables**, dado que se trata de un software propietario y su soporte está condicionado por el fabricante a la provisión a través de **partners autorizados** en Colombia, previamente certificados por Adapting América S.A.S. en aspectos técnicos, comerciales y de capacidad operativa.

Por lo anterior, se evidencia la necesidad de la OTIC y del Grupo de Gestión Documental de contratar los servicios de **soporte, mantenimiento, actualizaciones y parametrización** del SGDEA ABOX-ECM, lo cual resulta fundamental para fortalecer la gobernanza de TI de la Entidad, garantizar la integridad y disponibilidad de la información y dar cumplimiento a los lineamientos técnicos y normativos vigentes.

En línea con las **condiciones transversales del IAD/SDA**, el proveedor deberá garantizar:

- **Soporte multi canal** (telefónico y virtual).
- **Escalamiento directo al fabricante** en caso de incidentes críticos.
- **Personal certificado y con experiencia mínima exigida**, conforme a los perfiles establecidos en el Anexo Técnico (profesional, técnico/tecnólogo, capacitador).

De este modo, la contratación mediante el **Instrumento de Agregación de Demanda** no solo es de uso obligatorio, sino que constituye el mecanismo más eficiente, transparente y seguro para la adquisición del servicio, asegurando la sostenibilidad del SGDEA ABOX-ECM y el fortalecimiento de la misión institucional de la SUPERSERVICIOS.

2. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

RECURSOS DE INVERSIÓN

Número de consecutivo en el PAA	016011725
Fecha de Aprobación PAA	31/07/2025
CDP:	54725
Proyecto inversión:	FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE LA MISIONALIDAD DE LA SUPERSERVICIOS A NIVEL NACIONAL (CÓDIGO BPIN 2022011000059)
Producto:	SERVICIOS TECNOLÓGICOS
Objeto de Gasto	02-01-01 ACTIVOS FIJOS
Nivel Ordinal	02-01-01-006 - OTROS ACTIVOS FIJOS

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES

3.1. Objeto:

Adquisición de soporte al SGDEA-CRONOS para el fortalecimiento del gestor documental de la Superservicios.

3.1.1 CLASIFICACIÓN UNSPSC.

Los bienes o servicios objeto del presente Proceso de Contratación están codificados en el

Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC).

Tabla – Clasificación UNSPSC

43232202 – Software de manejo de documentos

Software destinado a gestionar, almacenar, controlar y distribuir documentos digitales, incluyendo funcionalidades de archivo, búsqueda, control de versiones y cumplimiento normativo. Es la categoría más adecuada para sistemas SGDEA, como el ABOX-ECM.

81112201 – Servicios de soporte de software

Servicios orientados a brindar asistencia técnica para la resolución de problemas, configuración, actualización o funcionamiento general del software ya instalado. Incluye help desk, soporte remoto o presencial.

81112203 – Servicios de mantenimiento y reparación de software

Incluye actividades técnicas destinadas a corregir errores, mejorar el rendimiento o actualizar funcionalidades del software existente, garantizando su estabilidad y operatividad continua.

81111504 – Servicios de desarrollo de software personalizado

Comprende el diseño, construcción, prueba y despliegue de nuevas funcionalidades o soluciones personalizadas, ajustadas a las necesidades específicas del cliente o de una entidad pública.

La identificación de estos códigos se realizó utilizando la herramienta de clasificación UNSPSC disponible en el portal de Colombia Compra Eficiente (CCE) – sección de Datos de Compra Pública > Abastecimiento Estratégico > Herramientas de Visualización para el análisis de la Demanda y Oferta. La correcta clasificación UNSPSC de los bienes y servicios a contratar permite registrar el proceso en el Sistema Electrónico de Contratación Pública (SECOP) y en el Plan Anual de Adquisiciones de manera consistente, facilitando también la comparación con otros procesos de compra similares en el sector público.

Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
43232202	43000000	43230000	43232200	43232202
81112201	81000000	81110000	81112200	81112201
81112203	81000000	81110000	81112200	81112203
81111504	81000000	81110000	81111500	81111504

A través de la herramienta de clasificación de bienes y servicios contenida en: ***www.colombiacompra.gov.co > Datos de Compra Pública > Abastecimiento Estratégico > Más Información > Herramientas de Visualización para el análisis de la Demanda y Oferta > Clasificador de Bienes y Servicios***; se identificó la codificación para clasificar el bien o servicio a adquirir, basada en estándares acordados por los sectores industriales, comerciales, de servicio y de gobierno.

3.2. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO

El sector de software de gestión documental electrónico de archivo (SGDEA) en Colombia se encuentra altamente regulado por la normatividad archivística expedida por el Archivo General de la Nación (Ley 594 de 2000 – Ley General de Archivos, Acuerdo 060 de 2001, Decreto 1080 de 2015, Resolución 893 de 2014, entre otros), la cual establece lineamientos técnicos para la organización, custodia, preservación y disposición final de los documentos en las entidades públicas.

En el mercado nacional, la oferta de soluciones tecnológicas de SGDEA es limitada, dado que requiere certificaciones específicas de cumplimiento normativo, así como una arquitectura tecnológica capaz de garantizar trazabilidad, preservación digital y seguridad de la información. Dentro de este sector, ABOX-ECM, desarrollado por Adapting América S.A.S., se constituye como una de las plataformas reconocidas y adoptadas por varias entidades públicas, al encontrarse homologada dentro del Acuerdo Marco de Precios de Software II (IAD/SDA Software II) administrado por Colombia Compra Eficiente.

El análisis del mercado evidencia que el software ABOX-ECM es de carácter propietario, lo que implica que el licenciamiento, soporte, mantenimiento, actualizaciones, configuración y parametrización deben ser adquiridos directamente con el fabricante o su representante autorizado. Esto genera un escenario de baja competencia directa, al tratarse de un producto único, pero al mismo tiempo asegura que la contratación a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) se realice bajo condiciones estandarizadas de precio, calidad y servicio previamente negociadas por Colombia Compra Eficiente, reduciendo riesgos de sobrecostos y asegurando transparencia en el proceso.

En consecuencia, el sector de gestión documental electrónica en el marco del presente proceso se caracteriza por:

- Oferta especializada y reducida en el país.
- Proveedores con certificaciones en normativa archivística y seguridad de la información.
- Dependencia de soluciones propietarias para garantizar continuidad operativa y cumplimiento regulatorio.
- Condiciones de mercado canalizadas a través de los Acuerdos Marco de Precios vigentes, lo cual facilita la contratación y otorga eficiencia en la agregación de demanda.

3.2.1. **Análisis del Mercado: Se analizarán a continuación los siguientes aspectos: Económico, Técnico y Regulatorio.**

Económico: El mercado de soluciones de Gestión Documental Electrónica de Archivo (SGDEA) en Colombia presenta una oferta limitada, concentrada principalmente en

proveedores con desarrollos propietarios certificados en normativa archivística. En el caso de la SUPERSERVICIOS, el software ABOX-ECM, desarrollado por Adapting América S.A.S., se encuentra catalogado en el Acuerdo Marco de Precios de Software II, lo que implica que los precios de licenciamiento, soporte y mantenimiento ya han sido previamente negociados y estandarizados por Colombia Compra Eficiente, garantizando condiciones competitivas y transparentes para las entidades estatales.

Desde la perspectiva de costos, la adquisición del licenciamiento perpetuo y los servicios asociados a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) permite aprovechar la economía de escala derivada de la agregación de demanda, evitando sobrecostos que podrían derivarse de negociaciones individuales. De igual manera, se asegura una proyección presupuestal más previsible, dado que las tarifas de licencias, soporte y servicios están definidas en el instrumento de contratación, lo cual favorece la planeación financiera de la Entidad.



Fuente: https://www.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/files_public/2021-08/cartilla-sector-tic.pdf

Bajo este contexto y teniendo en cuenta la clasificación del panorama los mercados se han especializado conforme a los requisitos y entornos de evolución apoyados en el desarrollo de tecnologías integrales por medio de características innovadoras, oportunidad de desarrollo y aspectos orientados a nuevas tecnologías emergentes. Así mismo, Colombia por medio de su enfoque de desarrollo económico apalancado en las TICS ha fortalecido el aumento y la inclusión de este sector en el país como eje fundamental para el modelo de transformación digital de las compañías.

De acuerdo con los datos recopilados por la Corporación Internacional de Datos –IDC, América Latina muestra un incremento del 4,4% de aumento en el volumen de negocios del sector durante los años 2016 al 2022.

Dada la naturaleza exclusiva y especializada de los servicios requeridos para el SGDEA ABOX-ECM, y considerando que Adapting América S.A.S. es la casa matriz y poseedor de los derechos de propiedad intelectual del sistema, se justifica plenamente la contratación de estos servicios a través de sus partners. Esta medida asegura la operatividad, seguridad y eficiencia del sistema, alineándose con los objetivos institucionales de la SUPERSERVICIOS y garantizando el cumplimiento de sus funciones de manera óptima.

Soporte técnico proactivo, Configuración y parametrización de los Productos

Datos Abiertos SECOP II:

<https://www.datos.gov.co/Gastos-Gubernamentales/SECOP-II-Contratos-Electr-nicos/jbjy-vk9h/data>

Datos abiertos SECOP I: <https://www.datos.gov.co/Gastos-Gubernamentales/SECOP-I/xvdy-vvsk/data>

Técnico: El mercado nacional evidencia que las soluciones de SGDEA deben cumplir con estrictos estándares técnicos y regulatorios definidos por el Archivo General de la Nación (AGN) y la política de Gobierno Digital. El software ABOX-ECM cumple con los lineamientos establecidos para sistemas de gestión documental electrónica, incorporando funcionalidades como radicación, gestión de expedientes, administración de versiones, trazabilidad, conservación a largo plazo, y mecanismos de autenticidad, integridad y disponibilidad de la información.

Técnicamente, la solución se ajusta a los requerimientos de interoperabilidad con otros sistemas de la Entidad y ofrece capacidad de integración con plataformas BPMN, correo electrónico institucional y herramientas misionales. La oferta de soporte, mantenimiento, configuración y parametrización complementario permite asegurar la evolución tecnológica del sistema frente a cambios regulatorios y necesidades institucionales.

Regulatorio: El sector de gestión documental en el ámbito estatal está regulado principalmente por la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), el Acuerdo 060 de 2001, el Decreto 1080 de 2015 y la Resolución 893 de 2014 del AGN, que establecen los lineamientos técnicos para la organización y preservación de documentos en entidades públicas.

Adicionalmente, la contratación se enmarca en el Instrumento de Agregación de demanda de Software por catalogo II (IAD/SDA Software por catalogo II), administrado por Colombia Compra Eficiente, lo cual regula las condiciones de adquisición de licencias y servicios relacionados, limitando la contratación a los proveedores habilitados dentro del catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

Este marco regulatorio asegura que la contratación cumpla con principios de transparencia,

economía y responsabilidad, y garantiza la alineación del SGDEA con la normatividad archivística y de Gobierno Digital, reduciendo riesgos de incumplimiento normativo y sanciones para la Entidad:

- **Ley 80 de 1993** – “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.
- **Ley 1150 de 2007** – “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales para la contratación con recursos públicos”.
- **Decreto 1082 de 2015** – “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”.
- **Ley 594 de 2000** – “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos”.
- **Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación (AGN)** – “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas”.
- **Decreto 1080 de 2015** – “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura”, que incluye disposiciones sobre gestión documental y patrimonio documental.
- **Resolución 893 de 2014 del AGN** – “Por la cual se establecen los requisitos para los sistemas de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA)”.
- **Ley 1882 de 2018** “Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la ley de infraestructura y se dictan otras disposiciones”.
- **Política de Gobierno Digital (Decreto 1008 de 2018 y CONPES 3975 de 2019)** – lineamientos para la transformación digital del Estado, interoperabilidad y **seguridad de la información**.
- **Decreto 399 de 2021** “Por el cual se modifican los artículos 2.2.1.1.2.1.1., 2.2.1.2.1.3.2. y 2.2.1.2.3.1.14., y se adicionan unos párrafos transitorios a los artículos 2.2.1.1.1.5.2., 2.2.1.1.1.5.6. y 2.2.1.1.1.6.2. del Decreto 1082 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional”.
- **Ley 2195 de 2022** “Por la cual se adoptan disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público”.

- **Instrumento de Agregación de demanda Software por catalogo II (IAD/SDA Software por catalogo II)** – Este marco normativo establece las condiciones técnicas, contractuales y procedimentales que deben observarse para la adquisición, licenciamiento, soporte, mantenimiento, configuración y parametrización del **SGDEA ABOX-ECM**, asegurando que la Entidad cumpla con los principios de **transparencia, economía, responsabilidad y eficiencia** en la contratación pública, así como con las disposiciones archivísticas y de Gobierno Digital aplicables.

3.2.2. Análisis de la Demanda: *Se analizará a continuación los siguientes aspectos:*

a) ¿Cómo la Entidad en el pasado ha adquirido el bien, obra o servicio a contratar? b) ¿Cómo adquieren las otras Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?

a) ¿Cómo la Entidad en el pasado ha adquirido el bien, obra o servicio a contratar?: De acuerdo con los registros históricos de contratación de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, en los últimos cinco (5) años se han adelantado procesos relacionados con el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo (SGDEA) ABOX-ECM, orientados a garantizar su licenciamiento, soporte, mantenimiento y desarrollos complementarios.

El análisis de la información contractual evidencia lo siguiente:

Modalidad de selección del contratista: Se ha acudido a la contratación directa a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) bajo el instrumento de Agregación de Demanda – Acuerdo Marco de Precios de Software II, administrado por Colombia Compra Eficiente.

*Objeto de los contratos: Ha incluido la adquisición de licencias perpetuas del **SGDEA ABOX-ECM**, así como la prestación de soporte técnico especializado, los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo, y las actividades de configuración y parametrización necesarias para su adecuada operación.*

Cantidad del bien o servicio: Ha variado conforme a la necesidad institucional, incluyendo licencias adicionales, horas de soporte y paquetes de horas de configuración y parametrización.

*Autorizaciones y permisos requeridos: Al tratarse de un software propietario, el fabricante *Adapting América S.A.S.* ha actuado como único autorizado para el licenciamiento y los servicios asociados.*

Valor de los contratos y forma de pago: Los valores han oscilado según el alcance de las necesidades anuales, con pagos contra entrega de servicios o licencias, de conformidad con el cronograma contractual.

Número de contratos suscritos: Se han celebrado varios contratos en diferentes vigencias, generalmente con cargo al presupuesto de funcionamiento, y en algunos casos con vigencias futuras para garantizar continuidad.

Condiciones de pago: Se han establecido pagos contra entrega de los servicios contratados y previa certificación de conformidad por parte del supervisor.

Garantías exigidas: Se han solicitado garantías de cumplimiento, calidad del servicio y salarios y prestaciones sociales, sin que se registren siniestros significativos durante su ejecución.

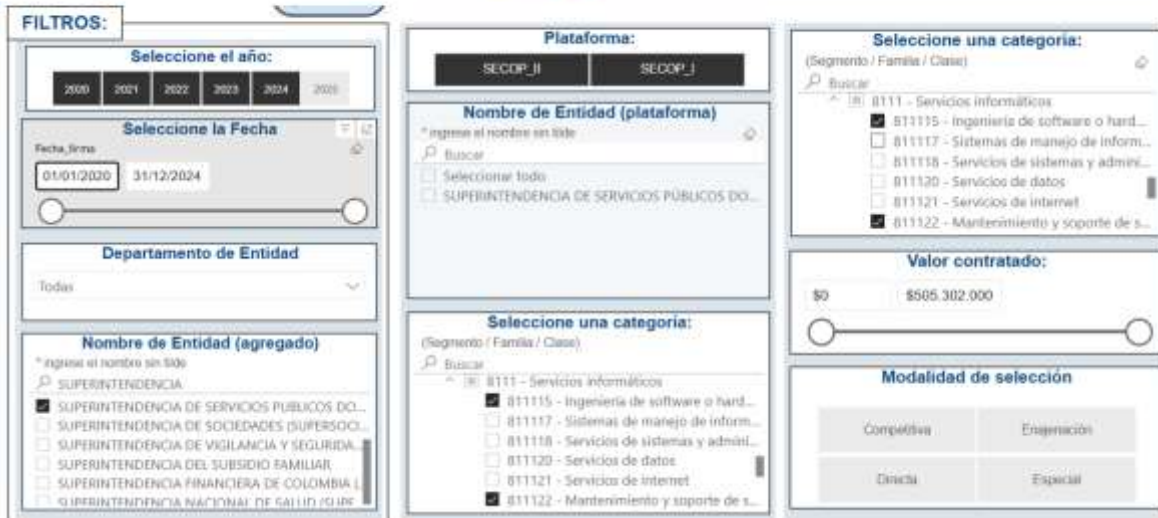
En cumplimiento de la directriz de Colombia Compra Eficiente, a través de la herramienta de visualización para el análisis de la demanda y oferta del Modelo de Abastecimiento Estratégico – MAE, disponible en el portal www.colombiacompra.gov.co, se consultó el comportamiento de la Entidad en la adquisición de este tipo de servicios, corroborando la información anterior para los últimos cinco (5) años.

INSUMOS DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS-MAE

A través de la herramienta de visualización para el análisis de la demanda y oferta desarrollada por Colombia Compra Eficiente-CCE en el marco del Modelo de Abastecimiento Estratégico-MAE contenida en: www.colombiacompra.gov.co > **Datos de Compra Pública > Abastecimiento Estratégico > Más Información > Herramientas de Visualización para el análisis de la Demanda y Oferta > HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA**, se consultó ¿Cómo la Entidad en el pasado ha adquirido el bien, obra o servicio a contratar?, para los últimos 5 años, consulta realizada en fecha 21-08-2025 a través del código UNSPSC 811122 - Mantenimiento y soporte de software y 811115 - Ingeniería de software o hardware, la cual arrojó los siguientes resultados

Para el análisis de ¿Cómo la Entidad en el pasado ha adquirido el bien, obra o servicio a contratar? en la herramienta de Análisis de la Demanda - Modelo de Abastecimiento Estratégico de Colombia Compra Eficiente se realizaron los filtros de selección del año (2020 a 2024)

ANÁLISIS DE LA DEMANDA



FILTROS:

Seleccione el año: 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025

Seleccione la Fecha: Fecha, firma: 01/01/2020 - 31/12/2024

Departamento de Entidad: Todas

Nombre de Entidad (agregado): *ingrese el nombre sin tildes
SUPERINTENDENCIA
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DO...
 SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES (SUPERSOC...
 SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDA...
 SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR
 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA I...
 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (S... I...

Plataforma: SECOP_II | SECOP_I

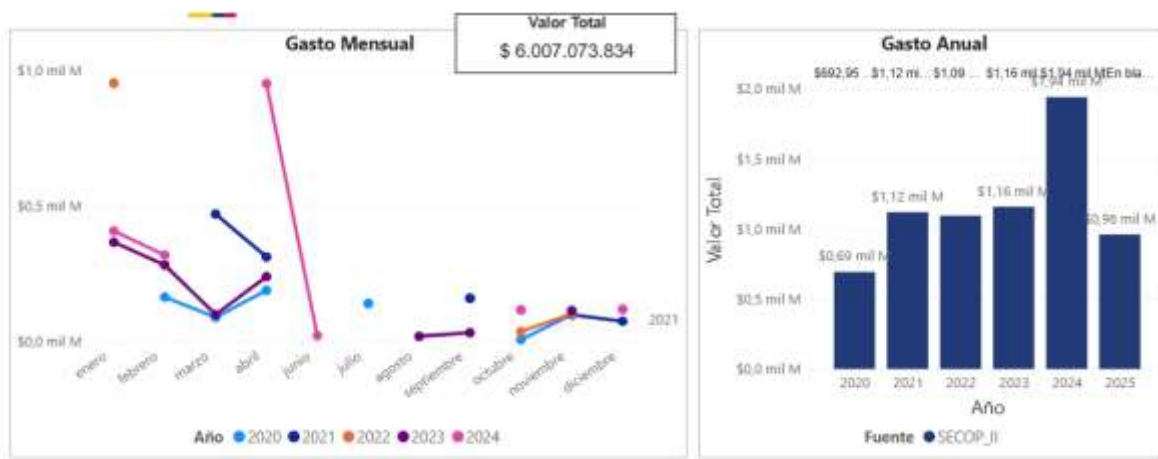
Nombre de Entidad (plataforma): *ingrese el nombre sin tildes
 Seleccionar todo
 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DO...

Seleccione una categoría: (Segmento / Familia / Clase)
 B111 - Servicios informáticos
 B1111 - Ingeniería de software o hard...
 B11117 - Sistemas de manejo de inform...
 B11118 - Servicios de sistemas y admini...
 B11120 - Servicios de datos
 B11121 - Servicios de internet
 B11122 - Mantenimiento y soporte de s...

Valor contratado: \$0 - \$505.302.000

Modalidad de selección:
 Competitiva Enajenación
 Directa Especial

● **GASTO MENSUAL DE LA ENTIDAD** De acuerdo con la información obtenida, durante los últimos cinco años la entidad ha invertido algo más de 6 mil millones en esta clase de bienes y servicios. Conforme a la normatividad vigente, la plataforma por la que se contrató fue Secop II, siendo desde el año 2024 donde se observa el mayor año de gasto anual con algo más de 1,94 mil millones seguido del año 2023, dónde la inversión total de la entidad para esta clase de bienes y servicios casi alcanzó 1.16 mil millones. De igual forma se puede evidenciar que la mayor inversión de forma mensual se llevó a cabo en el mes de junio del 2024 con un monto que casi iguala los 1.000 millones de pesos en los contratos



● **CANTIDAD DE CONTRATOS**

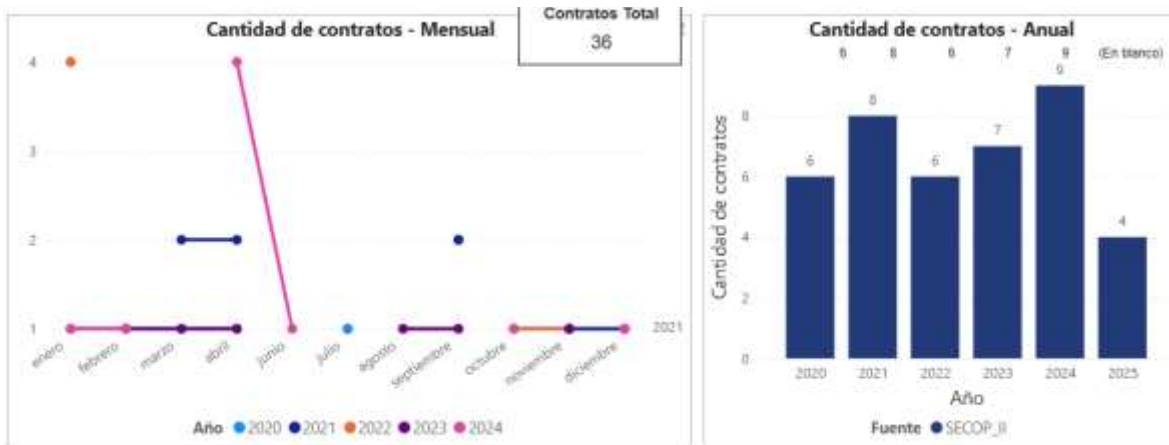


Imagen 1.

La inversión efectuada por la SUPERSERVICIOS durante las vigencias comprendidas en el periodo establecido para el actual análisis, suman un total de los treinta y seis (36) contratos para esta clase de bienes y servicios, cada uno de los años ha tenido diferente cantidad de contratos, siendo el año 2024 y el del 2021 los que mayor cantidad de contratos tiene con nueve (9) contratos celebrados que suman el 32,32% del total de contratos.

El mes con la mayor cantidad de contratos celebrados para esta clase de bien y servicio fue el de abril del 2024, representando también la mayor inversión con cuatro (4) contratos suscritos, seguidos del año 2021 en el mes de marzo, abril y mayo y del año 2021 con dos (2) contratos cada mes. Todos los contratos fueron suscritos por medio de la plataforma de Seco II, lo cual define que es la plataforma más usada por la entidad desde el año 2020 para esta clase de bienes y servicios adquiridos.

● VALOR ESTIMADO POR FAMILIA



Imagen 2

A nivel de bienes y servicio por familia, existe un comportamiento similar de adquisición en la Entidad, sobresaliendo la adquisición de 811122 - Mantenimiento y soporte de software, con un total de treinta y cuatro (34) contratos que representan el 94,44% de los contratos

ejecutados en este periodo y por un total de 5.713.274.334 que representan el 95,11% del total de la inversión. El restante del gasto del análisis ha sido para la familia de bienes y servicios 811115 - Ingeniería de software o hardware, la cual es de \$293.799.500 que representa el 4.89% de participación

● **MODALIDAD DE SELECCIÓN** Conforme a lo anterior, la modalidad de selección más utilizada por la entidad para este tipo de bien o servicio ha sido la de contratación directa con un porcentaje del 84,74% (\$5.090.180.215) del valor total del gasto. Seguida por la modalidad Selección abreviada subasta inversa y en último lugar la de mínima cuantía.

El porcentaje de la modalidad competitiva es de 18,01% correspondiente a \$916.893.619, y en modalidad de selección abreviada subasta inversa con un porcentaje de 10.71% correspondiente a (\$545.331.119)



Imagen 3

b.) ¿Cómo adquieren las otras Entidades Estatales y las empresas privadas este bien, obra o servicio?

Entidades Estatales: En la mayoría de los casos, las entidades públicas adquieren sus SGDEA mediante el Acuerdo Marco de Precios de Software II, a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), asegurando transparencia, estandarización de precios y soporte especializado. En el caso específico del software ABOX-ECM, al ser propietario, la adquisición debe realizarse directamente con el fabricante inscrito en el catálogo.

Empresas privadas: El sector privado adquiere soluciones de gestión documental (como ECM, BPM o plataformas equivalentes) mediante contratos de licenciamiento directo con los fabricantes o distribuidores autorizados. Dichos contratos incluyen generalmente los servicios de soporte, mantenimiento, parametrización y configuración, negociados de acuerdo con las necesidades de cada organización.

INSUMOS DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS-MAE

A través de la herramienta de visualización para el análisis de la demanda y oferta desarrollada por Colombia Compra Eficiente-CCE en el marco del Modelo de Abastecimiento Estratégico-MAE contenida en: www.colombiacompra.gov.co > **Datos de Compra Pública** > **Abastecimiento Estratégico** > **Más Información** > **Herramientas de Visualización para el análisis de la Demanda y Oferta** > **HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE LA DEMANDA**, se consultó ¿Cómo adquieren las otras Entidades Estatales este bien, obra o servicio?, para los últimos 5 años, consulta realizada en fecha 20-08-2025 a través del código UNSPSC 811122 - Mantenimiento y soporte de software y 811115 - Ingeniería de software o hardware, la cual arrojó los siguientes resultados



Imagen 4

● **GASTO MENSUAL EN LA OFERTA**



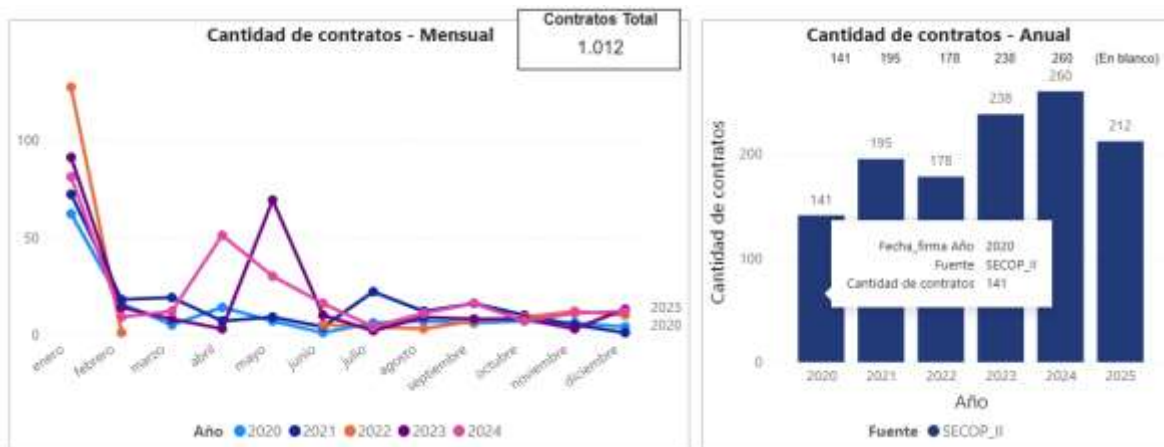
Imagen 5

En el periodo comprendido entre los años 2020 y 2025, las entidades públicas del país destinaron un gasto total cercano a los \$155.485 millones de pesos en la adquisición de bienes y servicios relacionados. El año de mayor inversión fue 2023, con un valor aproximado de \$44 mil millones, lo que representó el 28% del gasto total acumulado en el periodo analizado.

En cuanto a la distribución mensual, se observa que el gasto más alto se concentró en enero de 2021, con más de \$12 mil millones, seguido por repuntes en los meses de agosto y octubre de 2023, donde las inversiones superaron los \$7 mil millones en cada caso. En contraste, los meses de marzo y junio registraron los valores más bajos de ejecución, con montos inferiores a \$500 millones en varios de los años observados.

Este comportamiento refleja una clara estacionalidad en el gasto público, concentrándose en los primeros meses del año fiscal y presentando picos adicionales en los cierres de semestre y vigencia. Lo anterior evidencia que los proveedores de esta categoría de bienes y servicios deben estar preparados para responder con mayor capacidad de atención en dichos periodos de alta ejecución presupuestal.

● CANTIDAD DE CONTRATOS EN LA OFERTA



En el periodo comprendido entre los años **2020 y 2025**, las entidades públicas del país celebraron un total de **1.012 contratos** en la categoría analizada. El año con mayor número de contratos fue **2024**, con **260 contratos**, lo que representó aproximadamente el **25,7% del total suscrito en el periodo**. Le siguieron los años **2023 y 2025**, con **238 y 212 contratos**, respectivamente, lo que evidencia una tendencia creciente en la dinámica contractual en los últimos años.

En cuanto a la distribución mensual, el mayor volumen de contratos se concentró en **enero**, con picos que superaron los **100 contratos** en algunos años, particularmente en **2021 y 2024**, reflejando el inicio de la ejecución presupuestal. Asimismo, se identificaron repuntes en los meses de **junio y octubre**, asociados al cierre de semestre y a la necesidad de acelerar la ejecución antes del cierre fiscal. Por el contrario, meses como **febrero y marzo**

registraron la menor actividad, con cifras que en algunos años fueron inferiores a los **10 contratos mensuales**.

Este comportamiento refleja que la **oferta contractual** mantiene una clara **estacionalidad**, concentrándose al inicio de la vigencia y presentando picos intermedios en momentos clave de ejecución presupuestal. Ello supone que los proveedores deben anticipar capacidad operativa para responder a la demanda más alta en dichos periodos.



Imagen 7

En el periodo analizado, las entidades públicas celebraron **1.012 contratos** con un valor estimado total de **\$155,49 mil millones**. El proveedor con mayor participación fue **UT INFOHC 2023**, que logró adjudicaciones por cerca de **\$12 mil millones**, lo que representa aproximadamente el **7,7% del valor total**. Le siguen **COMWARE S.A.** y **MSL Distribuciones y Cía S.A.S.**, cada uno con contratos superiores a **\$6 mil millones**, y otros como **INFORMESE S.A.S.**, **Consortio SIDDHI SNR 2023** y **Oracle Colombia Ltda.**, con valores entre **\$4 y \$5 mil millones**.

En cuanto al número de contratos, se observa que la mayoría de los proveedores mantienen una participación homogénea, con alrededor de **7 contratos cada uno**, lo que indica una oferta diversificada en términos de frecuencia, aunque con montos significativamente menores frente a los grandes adjudicatarios.

Este comportamiento refleja un **mercado moderadamente concentrado en valor**, donde pocos proveedores acumulan la mayor proporción de recursos adjudicados, pero con una **amplia base de oferentes** que garantiza pluralidad y dinamismo en la contratación pública.

● **MODALIDAD DE SELECCIÓN**



Imagen 8

En el periodo analizado, la contratación estuvo dominada por proveedores de **origen nacional**, quienes concentraron adjudicaciones por un valor superior a los **\$150,3 mil millones**, equivalente prácticamente al **100% del total contratado**. No se registró participación significativa de proveedores extranjeros, lo que refleja una alta dependencia del mercado local para la provisión de bienes y servicios en esta categoría.

En cuanto a la **modalidad de selección**, se observa que la mayor proporción del valor adjudicado corresponde a la **contratación directa**, con un total de **\$82,6 mil millones**, lo que representa alrededor del **53% del valor total**. Le sigue la **modalidad competitiva** (licitación pública, mínima cuantía y selección abreviada), que en conjunto alcanzó los **\$71,21 mil millones** (46%), evidenciando que existe un nivel relevante de competencia en el mercado. Finalmente, la contratación bajo **régimen especial** registró apenas **\$1,68 mil millones**, lo que constituye una participación marginal (1%).

Este comportamiento muestra que la oferta contractual se ha configurado principalmente en torno a **proveedores nacionales** y que, aunque prevalece la **contratación directa**, los mecanismos competitivos también tienen una participación significativa, contribuyendo a garantizar transparencia y pluralidad en el acceso al mercado.

3.2.3. Análisis de la oferta:

Como parte del estudio previo, se realizó un análisis integral del mercado para identificar la oferta disponible del bien y servicios requeridos, concluyendo que el software **SGDEA ABOX-ECM (CRONOS)**, objeto del presente proceso, solo puede ser suministrado por la empresa Global Technology Services GTS S.A. (GTS) para la SUPERSERVICIOS como consta en el certificado suministrado por Casa Matriz y que se puede evidencia en el **Anexo 1 CERTIFICACIÓN DE DISTRIBUCIÓN EXCLUSIVA TEMPORAL DE ABOX-ECM EN CLIENTE**.

Adicionalmente, en cumplimiento de lo establecido por el **Decreto 310 de 2021**, se procedió a verificar la disponibilidad del bien y servicios requerido en el presente estudio previo, en la **Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC)**. Como resultado, se identificó que se encuentra vigente el **Instrumento de Agregación de Demanda – IAD/SDA de Software por Catálogo II** (código CCE-SNG-IAD-002-2024), el cual permite la adquisición de bienes y servicios relacionados con **gestión documental electrónica de archivo – SGDEA**,

De lo anterior se evidencia que como resultado del diligenciamiento del simulador el valor para la adquisición de los bienes y servicios objeto de la presente contratación se estima en la suma de **MIL OCHOCIENTOS VEINTE MILLONES TREINTA Y TRES MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$1.820.033.957)**, posteriormente y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Guía para Comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) mediante el Instrumento de Agregación de Demanda (IAD/SDA) de Software por Catálogo II (CCE-SNG-IAD-002-2024), se llevó a cabo el ejercicio de solicitud de información (RFI) bajo el No. 189774, como etapa previa a la configuración de la demanda por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Esta actividad se desarrolló en el marco de los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente, en donde se recibió respuesta por parte del proveedor Adapting América S.A.S., representante exclusivo en Colombia del software ABOX-ECM (CRONOS), quien entregó oportunamente la información técnica y económica correspondiente, lo que permitió avanzar en la estructuración de la necesidad institucional y dar cumplimiento a los parámetros normativos vigentes.

En dicha respuesta, el proveedor manifestó lo siguiente:

- El licenciamiento ABOX-ECM Full, perpetuo, incluye 12 meses de garantía y soporte técnico estándar, cubriendo de esta forma la operación inicial y el acompañamiento post-implementación.
- La oferta incorpora un total de 808 atenciones de soporte técnico reactivo, así como 42 atenciones de soporte proactivo y 10 atenciones en sitio, lo que garantiza un cubrimiento integral frente a incidencias técnicas.
- Se incluye la asignación de 5 servicios de gerencia de proyecto, orientados a la planeación, ejecución y seguimiento del proceso de implementación y soporte del sistema.
- Se contempla la configuración y parametrización de 808 actividades necesarias para la correcta puesta a punto del sistema en las condiciones específicas de la Entidad.
- Finalmente, se ofertan 26 sesiones de capacitación, distribuidas en formación técnica para administradores (10 sesiones) y formación a usuarios finales (16 sesiones), con el fin de asegurar la apropiación tecnológica y la continuidad en la gestión documental electrónica.

Con fundamento en el ejercicio de solicitud de información (RFI) No. 189774 tuvimos como respuesta una cotización con valor de referencia de **SETECIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$762.000.000) COP**, que constituye la base económica para el presente proceso contractual, como se muestra a continuación:



			Soporte Básico: nivel 2 y Mantenimiento al SGDEA Mensual. Se contempla con Asistencia Remota casos básicos que no requieran asistencia especializada de laboratorio.	5	\$ 32.000.000	\$ 160.000.000						
IT-SW-04-06	Transversal	Soporte técnico reactivo	El Proveedor debe llevar a cabo las actividades de soporte reactivo orientadas a la solución de cualquier problema que se presente sobre los Productos, reparación de los productos instalados, reconfiguración de las aplicaciones, indisponibilidad de los Productos y Servicios instalados, de acuerdo con los tiempos definidos (ver ficha técnica)	Remota	Técnico o Tecnólogo	Hora	Todas las zonas	\$250.000	576		\$144.000.000	
\$144.000.000												
			2 Recursos on sitio para Soporte Nivel 1 en las sedes de Bogotá, el cual incluye soporte funcional, con el uso de la herramienta Aranda suministrado por la entidad.	5	\$ 19.600.000	\$ 98.000.000						
IT-SW-11-02	Transversal	Gerente de Proyecto	El gerente de proyecto asegura que lo contratado se cumpla con éxito, dentro del presupuesto y en el plazo establecido (ver ficha técnica)	Remota	Profesional	Mes	Todas las zonas	\$11.600.000	4		\$46.400.000	
IT-SW-02-04	Transversal	Soporte técnico on sitio	El Proveedor debe atender incidentes y consultas relacionadas con los Productos adquiridos por la Entidad Compradora. Los requerimientos deben ser formulados por los administradores de la plataforma o la masa de ayuda de la Entidad Compradora (ver ficha técnica)	Presencial	Técnico o Tecnólogo	Mes	1	\$8.000.000	4		\$32.000.000	
\$78.400.000												
			Plan de estabilización integral. (Diagnóstico y plan de trabajo)	1	\$ 20.768.000	\$ 20.768.000						
IT-SW-03-01	Transversal	Soporte técnico reactivo	El Proveedor debe llevar a cabo las actividades preventivas acordadas o solicitadas por la Entidad Compradora con el fin de evitar la interrupción del servicio y garantizar la operación correcta y permanente de los Productos (ver	Presencial	Profesional	Hora	1	\$500.000	42		\$21.000.000	
\$21.000.000												
			Bolsa de horas para Desarrollo	600	\$ 325.000	\$ 195.000.000						
IT-SW-09-06	Transversal	Formación y capacitación	El proveedor debe realizar las tareas necesarias para adaptar el producto instalado de acuerdo con los parámetros definidos por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización correspondiente (ver ficha técnica)	Remota	Técnico o Tecnólogo	Hora	Todas las zonas	\$325.000	600		\$262.600.000	
\$262.600.000												
			Licencias Estándar de ABOX ECM licencias	10	\$ 55.000.000	\$ 550.000.000						
6002995_DaaS		ADAPTING AMERICA SAS	Licenciamiento Abox-ECM Full, perpetuo, incluye 12 meses garantía y soporte técnico estándar	Bien	Gestión documental	Licencia	Único pago	\$1.100.000	100		\$110.000.000	
\$110.000.000												
			Capacitación Tipo 1: Incluye capacitación presencial a grupo de 20 facilitadores durante 1 semana, 4 capacitaciones básicas para las regionales de manejo virtual, incluye evaluación. Cada sesión es de 4 horas, se requieren 16 sesiones.	16	\$ 3.037.500	\$ 48.600.000						
IT-SW-06-01	Transversal	Capacitación para usuario técnico o administrador hasta 20 personas	El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de cuatro (4) horas para un grupo de hasta 20 usuarios técnicos o administradores definidos por la Entidad Compradora para recibir formación técnica específica a los Productos adquiridos (ver ficha técnica)	Presencial	Capacitador	Sesión	1	\$2.200.000	1		\$2.200.000	
IT-SW-08-02	Transversal	Capacitación para usuario final hasta 20 personas	El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de cuatro (4) horas para un grupo de hasta 20 usuarios definidos por la Entidad Compradora para darles a conocer funcionalidades específicas de los Productos adquirido (ver ficha técnica)	Remota	Capacitador	Sesión	Todas las zonas	\$2.762.500	8		\$22.100.000	
\$24.300.000												
SUBTOTAL											\$640.300.000	
IVA											\$ 121.657.000	
TOTAL											\$761.957.000	


MARCO ANTONIO BARÓN A

Imagen 10. Cotización Servicios

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente la SUPERSERVICIOS estableció que el valor del presente proceso será el dado mediante respuesta al evento RFI por parte de GTS, quien actúa como proveedor exclusivo para la actualización del sistema **SGDEA ABOX-ECM (CRONOS) INSUMOS DE ANÁLISIS ESTRATÉGICOS-MAE**, en el instrumento de Agregación de demanda software por catalogo II, que es la suma de **SETECIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES DE PESOS M/CTE (\$762.000.000)**.

A través de la herramienta de visualización para el análisis de la demanda y oferta desarrollada por Colombia Compra Eficiente-CCE en el marco del Modelo de Abastecimiento Estratégico-MAE contenida en: www.colombiacompra.gov.co > **Datos de Compra Pública > Abastecimiento Estratégico > Más Información > Herramientas de Visualización para el análisis de la Demanda y Oferta > HERRAMIENTA DE ANÁLISIS DE LA OFERTA**, se consultó los posibles oferentes que han participado en los últimos 5 años en algún proceso de contratación a través de SECOP I, SECOP II o la TVEC, para diferentes entidades estatales, consulta realizada en fecha para los últimos 5 años, consulta realizada en fecha 21-08-2025 a través del código UNSPSC 811122 - Mantenimiento y

soporte de software y 811115 - Ingeniería de software o hardware, la cual arrojó los siguientes resultados



ANÁLISIS DE LA OFERTA

FILTROS:

Seleccione el año:

2021 2022 2023 2024 2025

Seleccione la Fecha:

Fecha inicio: 01/01/2021 Fecha fin: 29/07/2025

Seleccione una categoría:

(Segmento | Familia | Clase)

811116 - Programación de computador
 811117 - Sistemas de manejo de información
 811118 - Servicios de sistemas y administrativos
 811119 - Servicios de recuperación de información
 811120 - Servicios de datos
 811121 - Servicios de internet
 811122 - Mantenimiento y soporte de hardware
 811123 - Mantenimiento y soporte de software
 811124 - Servicios de alquiler o arrendamiento
 811125 - Servicios de alquiler o arrendamiento

Filtro de Departamento - Proveedor:

Departamento estándar

Buscar
 Seleccionar todo
 Amazonas
 Antioquia
 Arauca
 Atlántico
 Bolívar
 Boyacá

Plataforma:

SECOP_I
 SECOP_II

Nombre de Proveedor:

Buscar
 Seleccionar todo
 CENTRO PROVINCIAL DE GESTION MINERO AGROPECUARIO
 CISG
 EAPSA
 HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS SISTEMATIZADAS

Documento de Proveedor (Plataforma)

Buscar
 Seleccionar todo
 0

Valor contratado:

\$0 \$87.488.531.216

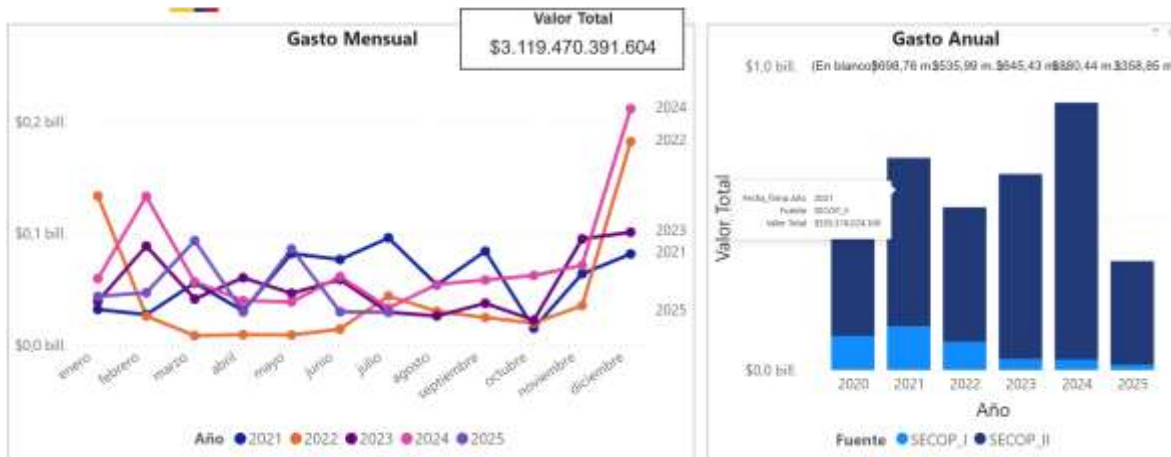
Modalidad de selección

Competitiva
 Enajenación
 Directa
 Especial

Imagen 10

Entre 2021 y julio de 2025, las entidades públicas en Colombia adjudicaron contratos por aproximadamente **\$87.488 millones** en servicios de **mantenimiento y soporte de software e ingeniería de software o hardware**, a través de **SECOP I y II**, con participación de distintos proveedores del sector. El análisis estratégico evidencia un mercado con pluralidad de oferentes y modalidades de selección variadas, donde los procesos competitivos aportan mejores condiciones de precio y pluralidad frente a los directos o especiales. No obstante, los costos se han visto influenciados por factores macroeconómicos como la inflación, la variación del tipo de cambio y el incremento del salario mínimo, lo que impacta directamente los precios de licencias, hardware y talento humano especializado. Estos elementos constituyen insumos clave para orientar la planeación de compras bajo el **Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE)**, priorizando la eficiencia, la sostenibilidad financiera y la reducción de riesgos de concentración en el mercado.

- **GASTO MENSUAL Y ANUAL EN LA OFERTA**



En el periodo comprendido entre los años 2020 y 2025, las entidades públicas del país destinaron un gasto total cercano a los \$3,1 billones de pesos en la adquisición de servicios de mantenimiento, soporte e ingeniería de software y hardware. El año de mayor inversión fue 2024, con un valor aproximado de \$880 mil millones, lo que representó cerca del 28 % del gasto total acumulado en el periodo analizado.

En cuanto a la distribución mensual, se observa que el gasto más alto se concentró en los meses de noviembre y diciembre de 2022 y 2024, cuando las inversiones superaron los \$200 mil millones en cada caso, reflejando la tendencia de concentración de recursos hacia el cierre de la vigencia fiscal. En contraste, durante varios meses intermedios, como abril y junio de 2022 y 2023, se registraron los valores más bajos de ejecución, con montos inferiores a los \$50 mil millones.

Este comportamiento refleja una clara estacionalidad en la ejecución del gasto público, con predominio de la inversión en los cierres presupuestales y repuntes adicionales en los cierres semestrales. Lo anterior evidencia que los proveedores de esta categoría deben prever mayores capacidades operativas y logísticas en los últimos trimestres del año, mientras que para las entidades contratantes, el análisis sugiere la necesidad de fortalecer la planeación plurianual y la distribución equilibrada del gasto con el fin de garantizar eficiencia, continuidad y mejores condiciones de abastecimiento bajo el Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE).

● **CANTIDAD DE CONTRATOS EN LA OFERTA**

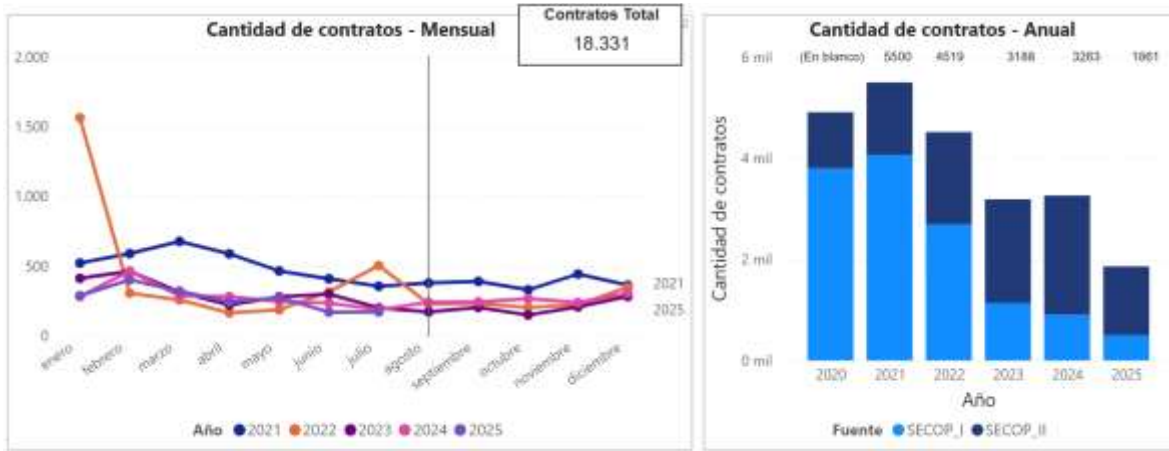


Imagen 12

En el periodo comprendido entre los años 2020 y 2025, las entidades públicas del país destinaron un gasto total cercano a los \$155.485 millones de pesos en la adquisición de bienes y servicios de mantenimiento, soporte e ingeniería de software y hardware. El año de mayor inversión fue 2023, con un valor aproximado de \$44 mil millones, lo que representó el 28 % del gasto total acumulado en el periodo analizado.

En cuanto a la distribución mensual del gasto, se observa que el valor más alto se concentró en enero de 2021, con más de \$12 mil millones, seguido por repuntes en agosto y octubre de 2023, donde las inversiones superaron los \$7 mil millones en cada caso. En contraste, los meses de marzo y junio registraron los valores más bajos de ejecución, con montos inferiores a \$500 millones en varios de los años observados.

De manera complementaria, en este mismo periodo se suscribieron un total de 18.331 contratos en la categoría analizada. El año con mayor número de contratos fue 2021, con 5.500 adjudicaciones, equivalente al 30 % del total acumulado. Sin embargo, se evidencia una tendencia decreciente, pasando de más de 5 mil contratos en 2021 a solo 1.861 en 2025, lo que refleja un proceso de consolidación hacia contratos de mayor cuantía y complejidad, con menor dispersión entre proveedores.

Este comportamiento global refleja una clara estacionalidad en la ejecución presupuestal, con concentraciones en los primeros meses del año fiscal y picos adicionales en cierres de semestre y vigencia. Asimismo, evidencia la necesidad de que los proveedores de esta categoría ajusten su capacidad de respuesta no solo a la estacionalidad del gasto, sino también a la dinámica de un mercado que transita hacia procesos de contratación menos numerosos, pero más especializados y estratégicos.

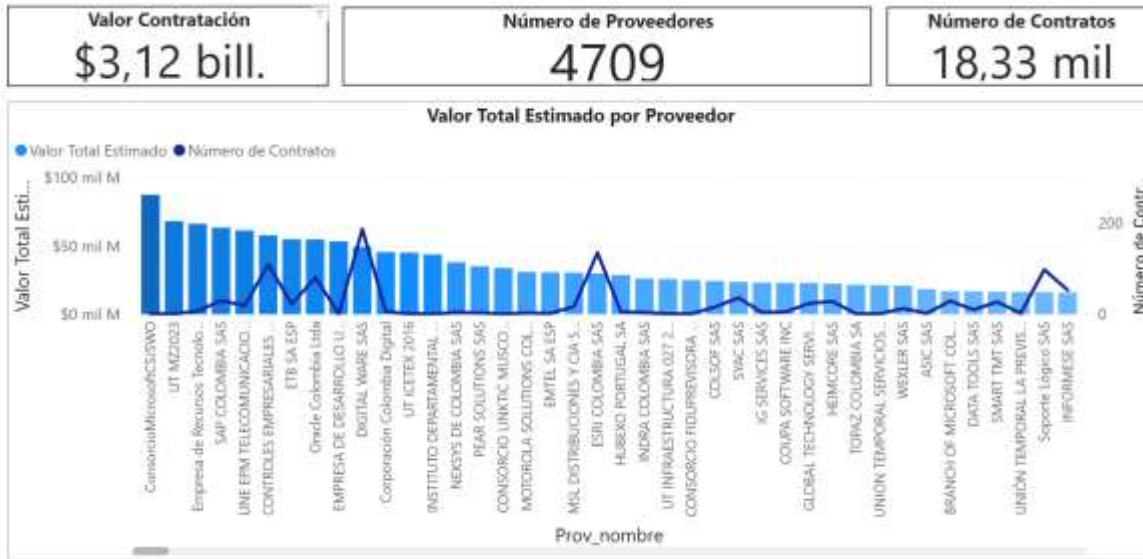


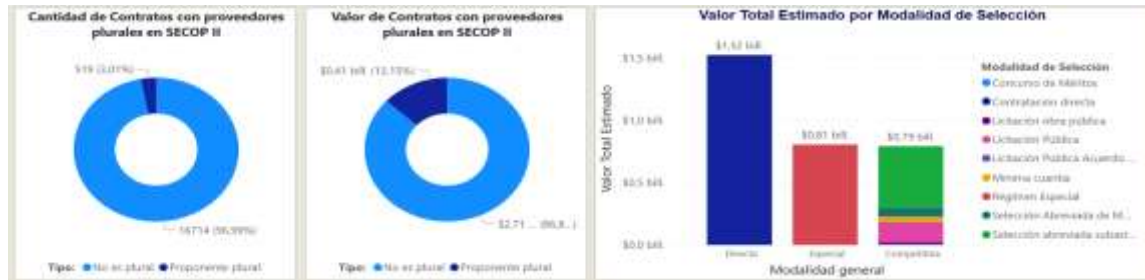
Imagen 13

En el periodo comprendido entre 2020 y 2025, las entidades públicas del país celebraron un total de 18.331 contratos en la categoría de servicios de software, soporte y telecomunicaciones, con una contratación acumulada que alcanzó los \$3,12 billones de pesos. En este mismo periodo participaron 4.709 proveedores, destacándose una alta concentración del valor adjudicado en un grupo reducido de ellos.

El principal adjudicatario fue el Consorcio Microsoft CSJWO, con un valor estimado cercano a los \$90 mil millones, seguido por UT MZ2023, SAP Colombia SAS, UNE EPM Telecomunicaciones y ETB SA ESP, cada uno con montos superiores a los \$50 mil millones. Sin embargo, el análisis también refleja la coexistencia de proveedores con altos montos de adjudicación y un número reducido de contratos, frente a otros con mayor volumen de contratos, pero con valores individuales más bajos.

Este comportamiento evidencia una alta concentración del mercado en actores estratégicos de gran capacidad tecnológica y financiera, lo cual plantea un reto para la pluralidad de oferentes. En el marco del Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE), se resalta la necesidad de promover la participación de proveedores emergentes y fortalecer la competencia, de manera que se generen mejores condiciones de calidad, innovación y eficiencia en las adquisiciones públicas.

● MODALIDAD DE SELECCIÓN



De acuerdo con la información registrada en el SECOP II, se observa la siguiente distribución en las modalidades de selección:

- **Contratación directa:** \$1,52 billones, lo que representa aproximadamente el **48,7% del valor total contratado.**
- **Régimen especial:** \$0,81 billones, equivalente al **25,9%.**
- **Procesos competitivos (licitación pública, abreviada y concurso de méritos):** \$0,79 billones, que corresponden al **25,4%.**

En términos de **número de procesos:**

- La contratación directa concentró el **62% del total de procesos registrados**, mostrando su uso generalizado en las entidades estatales.
- Los procesos de régimen especial representaron un **14%.**
- Los procesos competitivos alcanzaron solo un **24%**, lo cual refleja una menor utilización de mecanismos que garantizan pluralidad de oferentes.

Este comportamiento confirma una **dependencia significativa de la contratación directa**, lo que puede afectar la transparencia, competencia y eficiencia en el gasto público. Por el contrario, los procesos competitivos, que deberían ser los de mayor promoción por su apertura y equidad, continúan siendo minoritarios en proporción tanto de valor como de número de procesos.

3.3. ANÁLISIS TÉCNICO Y ECONÓMICO QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

Como parte del estudio previo, se realizó un análisis integral del mercado para identificar la oferta disponible del bien requerido, concluyendo que el servicio y licenciamiento del SGDEA ABOX-ECM (CRONOS), objeto del presente proceso, únicamente puede ser suministrado en Colombia para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por la empresa **Global Technology Services GTS S.A. (GTS).**

Finalmente, se llevó a cabo el ejercicio de Solicitud de Información (RFI) No. 196008 como etapa previa a la configuración de la demanda, de conformidad con lo dispuesto en el

artículo 3 de la Guía para Comprar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC). Esta actividad se desarrolló entre el 8 y el 13 de agosto de 2025, periodo en el cual se recibieron observaciones por parte de GTS S.A., las cuales fueron respondidas el 19 de agosto del mismo año por la Entidad y publicadas a través de la plataforma SECOP II, permitiendo avanzar en la estructuración de la necesidad conforme a los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente.

Con el objetivo de determinar el valor estimado del contrato, se analizó inicialmente el valor arrojado en el simulador de Tienda Virtual del Estado Colombiano –Colombia Compra Eficiente–. Sin embargo, dicho resultado refleja un monto excesivamente alto, que resulta similar al valor de una adquisición total del producto (SGDEA), situación que no corresponde a la necesidad real de la Entidad y que, además, desconoce el principio de proporcionalidad entre la necesidad y el costo estimado.

En contraste, la propuesta económica presentada por la empresa Global Technology Services GTS S.A. (GTS), partner de Adapting América S.A.S., fabricante del SGDEA, como parte del resultado de la publicación del RFI del proceso permitió establecer un valor de referencia más ajustado a las condiciones del mercado y a los requerimientos funcionales, técnicos y operativos de la SUPERSERVICIOS. Este insumo demuestra el valor real del componente solicitado, garantizando que el presupuesto refleje tanto la necesidad institucional como la disponibilidad financiera.

A continuación, se detallan los valores unitarios, las cantidades y el valor total estimado para cada uno de los componentes de la oferta, lo cual servirá de base para la justificación del presupuesto oficial.

Al respecto, es pertinente indicar que la entidad de acuerdo con el Instrumento de Agregación de Demanda – IAD/SDA de Software por Catálogo II (CCE-SNG-IAD-002-2024), dio a conocer a través del evento de RFI mencionado, el presupuesto disponible por parte de la SUPERSERVICIOS para asumir y pagar por los servicios descritos en este documento. En este sentido, se incluye la cotización remitida por parte de GTS en respuesta al evento del RFI como se muestra en la imagen No 14 y se detalla a continuación:

LICENCIAMIENTO Y SOPORTE SGDEA (Se adjunta como anexo)

IT-004-04-04	Operacional	Soporte técnico remoto	El Proveedor debe llevar a cabo las actividades de soporte técnico orientadas a la solución de cualquier problema que se presente sobre los Productos, reparación de los productos existentes, reconfiguración de las aplicaciones, adaptabilidad de los productos y servicios existentes, de acuerdo con los requisitos definidos (ver ficha técnica).	Remota	Técnicos e Tecnológico	Hora	Todas las Jornadas	9,700,000	036	\$345,000,000
IT-004-13-02	Operacional	Asesoría de Proyecto	El proveedor debe asesorar, monitorear y consultar relacionadas con los Productos e identificar sus requerimientos dentro del Proveedor por los administradores de la plataforma y la carga de ayuda de la Entidad Comprovisora (ver ficha técnica).	Remota	Profesional	Mes	Todas las Jornadas	\$21,800,000	4	\$86,400,000
IT-004-02-04	Operacional	Soporte técnico en sitio	El Proveedor debe asesorar, monitorear y consultar relacionadas con los Productos e identificar sus requerimientos dentro del Proveedor por los administradores de la plataforma y la carga de ayuda de la Entidad Comprovisora (ver ficha técnica).	Presencial	Técnicos e Tecnológico	Mes	1	\$8,000,000	4	\$32,000,000
IT-004-03-01	Operacional	Soporte técnico remoto	El Proveedor debe llevar a cabo las actividades operativas orientadas a solucionar por la Entidad Comprovisora con el fin de evitar la interrupción del servicio y garantizar la correcta operación y mantenimiento de los Productos (ver ficha técnica).	Presencial	Profesional	Hora	1	9,000,000	40	\$360,000,000
IT-004-04-04	Operacional	Configuración y personalización de los Productos	El Proveedor debe realizar las tareas necesarias para el desarrollo de Productos existentes de acuerdo con los parámetros definidos por la Entidad Comprovisora en la actividad de selección correspondiente (ver ficha técnica).	Remota	Técnicos e Tecnológico	Hora	Todas las Jornadas	6,125,000	808	\$494,000,000
80023001_0404		ADAPTIVO ANEXO A (42)	Ubidocuments: Anexo-038 PWA, parámetros, Archivo 02: manual general y soporte técnico (anexo)	Web	Servicio de consultoría	Licencia	Única pago	\$1,100,000	100	\$110,000,000
IT-004-06-01	Operacional	Capacitación para el usuario técnico y administrativo para el Proveedor	El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de cuatro (4) horas para un grupo de hasta 20 usuarios técnicos y administrativos definidos por la Entidad Comprovisora para recibir la formación técnica específica a los Productos adquiridos (ver ficha técnica).	Presencial	Especialista	Grupo	1	\$3,200,000	1	\$3,200,000
IT-004-08-02	Operacional	Capacitación para el usuario técnico y administrativo para el Proveedor	El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de cuatro (4) horas para un grupo de hasta 20 usuarios definidos por la Entidad Comprovisora para recibir la formación técnica específica de los Productos adquiridos (ver ficha técnica).	Remota	Capacitación	Grupo	Todas las Jornadas	\$2,700,000	0	\$21,100,000
			SUBTOTAL							\$345,000,000
			IVA							\$71,207,000
			TOTAL							\$416,207,000

En consecuencia, el **valor estimado del contrato** asciende a **SETECIENTOS SESENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE (\$761.957.000) incluido IVA y demás impuestos y erogaciones que haya lugar**, el cual se constituye como la base económica del presente proceso contractual.

4. ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

4.1 Valor del contrato:

Conforme a lo expuesto en el análisis técnico y económico, con fundamento en la herramienta de estimación de valor del contrato, se determinó que el valor total requerido para la adquisición de los bienes (licencias) y servicios objeto del presente proceso, asciende a la suma de hasta **SETECIENTOS SESENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL PESOS M/CTE (\$ 761.957.000,00)** incluido IVA y los demás impuestos a que hubiere lugar.

Para garantizar la disponibilidad de los recursos, la SUPERSERVICIOS expidió el **Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) No. 54725 del 14 de agosto de 2025**, por un valor de **SETECIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES DE PESOS (\$ 762.000.000,00 M/CTE)**.

4.2. FORMA DE PAGO:

Los pagos que se obliga a realizar la SUPERSERVICIOS, se efectuarán de la siguiente manera:

- **A- UN PRIMER PAGO**, correspondiente al valor del 100% de la adquisición de las licencias perpetuas del SGDEA – ABOX-ECM CRONOS., previa aprobación del supervisor designado.
- **B- PAGOS MENSUALES VENCIDOS O EN PROPORCIÓN DE MES.** Se realizará pagos mensualizados vencidos o en proporción de mes (horas) de los servicios efectivamente prestados y consistentes en:
 - Soporte técnico;
 - Configuración y Parametrización.
 - Capacitación

Se deberán realizar las demás actividades asociadas y complementarias a los servicios anteriormente descritos, para su debido funcionamiento y recibo a satisfacción por parte del supervisor.

Cada pago estará condicionado a la entrega de los informes de cumplimiento respectivos, la verificación del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) y la aprobación expresa del supervisor del contrato.

Los pagos estarán sujetos a la disponibilidad presupuestal y al PAC de la SSPD.

5. PLAZO:

El plazo de ejecución del contrato será hasta el día quince (15) de diciembre del 2025, a partir de la suscripción del acta de inicio que se derive del proceso, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

5.1. PERÍODOS DE SOPORTE:

- El período de soporte del SGDEA ABOX-ECM será hasta el día quince (15) de diciembre de 2025, contado a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato que se derive, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
- El servicio de bolsa de horas de parametrización y configuración del SGDEA ABOX-ECM, será contado a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato que se derive, y hasta el día quince (15) de diciembre de 2025 o hasta agotar los recursos asignados para la bolsa de horas contratadas, lo que ocurra primero.
- La adquisición de las licencias del SGDEA ABOX-ECM contará con un plazo de ejecución de quince (15) días calendario, contados a partir de la suscripción del acta de inicio del contrato que se suscriba como resultado del presente proceso contractual, previa verificación del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del mismo. Dentro de este plazo, el contratista deberá realizar la instalación, configuración y puesta en funcionamiento de las licencias, garantizando su operatividad conforme a los requerimientos técnicos establecidos por la Entidad.

6. LUGAR DE EJECUCIÓN

La ejecución del contrato será en la ciudad de Bogotá en la dirección Carrera 18 No. 84 – 35, sede principal de la SUPERSERVICIOS. Si durante la ejecución del contrato se presenta cambio de ubicación de sede de la SUPERSERVICIOS, dentro de la misma ciudad, éstos cambios no generarán costos adicionales para la entidad, o donde lo indique el supervisor del contrato para garantizar la ejecución del objeto contractual en la misma ciudad.

7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Las especificaciones técnicas a tener en cuenta se encuentran en el Anexo Técnico del IAD/SDA de Software por Catálogo II (CCE-SNG-IAD-002-2024), el cual está establecido en el enlace: https://www.colombiacompra.gov.co/wp-content/uploads/2025/04/241122_-_anexo_tecnico_02_-_cce-sng-iad-002-2024.pdf de los productos cuya identificación y cantidades se enunciaron, de acuerdo con el simulador de productos ABOX-ECM que se anexa a este documento de estudio previo.

Así mismo se establecen los siguientes componentes:

- Soporte técnico reactivo
- Soporte técnico en sitio
- Soporte técnico proactivo

- Configuración y parametrización de los Productos
- Licencias Estándar de ABOX ECM 2 paquete de 50 licencias
- Capacitación para usuario técnico o administrador hasta 20 Personas
- Capacitación para usuario final hasta 20 Personas

Para el presente proceso la entidad hará uso de los servicios de:

Código del producto	Nombre	Descripción	Tipo	Asistencia	Unidad
6002995_DaaS	Licenciamiento Abox-ECM Full, perpetuo, incluye 12 meses garantía y soporte técnico estándar	Licenciamiento Abox-ECM Full, perpetuo, incluye 12 meses garantía y soporte técnico estándar	Licencia	N/A	Usuario
IT-SW-04-06	Soporte técnico reactivo	El Proveedor debe llevar a cabo las actividades de soporte reactivo orientadas a la solución de cualquier problema que se presente sobre los Productos, reparación de los productos instalados, reconfiguración de las aplicaciones, indisponibilidad de los Productos y Servicios instalados, de acuerdo con los tiempos definidos (ver ficha técnica)	N/A	Remota	Hora
IT-SW-11-02	Gerente de Proyecto	El gerente de proyecto asegura que lo contratado se cumpla con éxito, dentro del presupuesto y en el plazo establecido (ver ficha técnica)	N/A	Remota	Mes
IT-SW-02-04	Soporte técnico en sitio	El Proveedor debe atender incidentes y consultas relacionadas con los Productos adquiridos por la Entidad Compradora. Los requerimientos deben ser formulados por los administradores de la plataforma o la mesa de ayuda de la Entidad Compradora (ver ficha técnica)	N/A	Presencial	Mes
IT-SW-02-01	Soporte técnico en sitio	El Proveedor debe atender incidentes y consultas relacionadas con los Productos adquiridos por la Entidad Compradora. Los requerimientos deben ser formulados por los administradores de la plataforma o la mesa de ayuda de la Entidad Compradora (ver ficha técnica)	N/A	Presencial	Mes
IT-SW-03-01	Soporte técnico proactivo	El Proveedor debe llevar a cabo las actividades preventivas acordadas o solicitadas por la Entidad Compradora con el fin de evitar la interrupción del servicio y garantizar la operación correcta y permanente de los Productos (ver ficha técnica)	N/A	Presencial	Hora
IT-SW-09-06	Configuración y parametrización	El Proveedor debe realizar las tareas necesarias para adaptar el Producto	N/A	Remota	Hora

	de los Productos	instalado de acuerdo con los parámetros definidos por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización correspondiente (ver ficha técnica)			
IT-SW-06-01	Capacitación para usuario técnico o administrador hasta 20 Personas	El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de cuatro (4) horas para un grupo de hasta 20 usuarios técnicos o administradores definidos por la Entidad Compradora para recibir formación técnica específica a los Productos adquiridos (ver ficha técnica)	N/A	Presencial	Sesión
IT-SW-08-02	Capacitación para usuario final hasta 20 Personas	El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de cuatro (4) horas para un grupo de hasta 20 usuarios definido por la Entidad Compradora para darles a conocer funcionalidades específicas de los Productos adquirido (ver ficha técnica)	N/A	Remota	Sesión

8. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL CONTRATISTA:

Las obligaciones generales y especiales del Proveedor corresponden a las establecidas en la cláusula 7. Obligaciones de los Proveedores, Obligaciones generales de los Proveedores y Obligaciones específicas de los Proveedores del IAD/SDA de la minuta del Instrumento de Agregación de Demanda Sistema Dinámico de Adquisición IAD/SDA de Software por Catálogo II en el enlace:

https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/241122_-_minuta_iadsda_software_ii_-_cce-sng-iad-002-2024_0.pdf

Además de las obligaciones generales derivadas del contrato, el contratista deberá cumplir con las obligaciones descritas en el Anexo Técnico del IAD/SDA de Software por Catálogo II (CCE-SNG-IAD-002-2024) que hacen parte integral de este documento.

9. OBLIGACIONES DE LA SUPERINTENDENCIA:

Las obligaciones de la SUPERSERVICIOS, corresponden a las establecidas en la cláusula 6. Obligaciones de la Entidad Compradora, Obligaciones de las Entidades Compradoras durante la Operación Secundaria de la minuta del Instrumento de Agregación de Demanda Sistema Dinámico de Adquisición IAD/SDA de Software por Catálogo II, en el enlace:

https://operaciones.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tienda_virtual/241122_-_minuta_iadsda_software_ii_-_cce-sng-iad-002-2024_0.pdf

10. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y SU JUSTIFICACIÓN.

En desarrollo de la autonomía de la voluntad, consagrada en el artículo 40 de la Ley 80 de 1993, las Entidades Estatales pueden celebrar contratos y acuerdos bajo las modalidades y condiciones que consideren necesarias y convenientes, siempre que no sean contrarias a la Constitución, la ley, el orden público y a los principios y finalidades de la Ley 80.

Conforme a lo anterior, las actuaciones de las Entidades Estatales deben desarrollarse con arreglo a los principios de transparencia, economía, y responsabilidad (Art 76 Ley 80/93), de forma tal que los trámites contractuales se adelanten con austeridad de tiempo, medios y gastos, impidiendo las dilaciones y retardos en la ejecución del contrato (Art 25 Ley 80/93).

Por su parte, el Decreto Ley 4170 de 2011 le asignó a Colombia Compra Eficiente la función de diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda dirigidos a la eficiencia y celeridad en las compras y la contratación pública (Artículos 3 y 12 el Decreto Ley 4170/11). Con este propósito, Colombia Compra Eficiente elaboró un estudio de mercado y otros estudios previos desde los cuales se observa que el mecanismo de agregación de demanda para Servicios permite obtener mayor valor por dinero en el sistema de contratación pública al eliminar costos de intermediación, generando una contratación más simple y ágil.

Así las cosas, es claro que la agregación de demanda es el mecanismo más idóneo para celebrar el contrato objeto de estos estudios previos, en cumplimiento del principio de economía consagrado en la Ley 80 de 1993.

Lo anterior, en virtud del principio de Economía consagrado en la Ley 80 de 1993, por el cual los procesos de selección deben estructurarse con las etapas estrictamente necesarias, en el sentido, que deben surtirse las etapas necesarias en los plazos correspondientes, asegurando el uso de la menor cantidad de recursos.

Así mismo, el Decreto 1082 de 2015 establece en su parte considerativa que, *“la racionalización y simplificación del ordenamiento jurídico es una de las principales herramientas para asegurar la eficiencia económica y social del sistema legal y para afianzar la seguridad jurídica”*.

Mediante esta herramienta, la cual está disponible en la página web www.colombiacompra.gov.co.

En este entendido el presente proceso se requiere contratar la adquisición de bienes y/o servicios cuya descripción y especificaciones técnicas están previstas en el Instrumento de Agregación por Demanda, **IAD/SDA de Software por Catálogo II**, CCE-SNG-IAD-002-2024 - Proceso # CCENEG-075-02-2024, vigente desde 22/11/2024 hasta 21/11/2027, es claro que el Instrumento de Agregación por Demanda, es el mecanismo más idóneo para celebrar el contrato objeto de estos estudios previos, en cumplimiento del principio de economía consagrado en la Ley 80 de 1993, y la obligatoriedad del uso de instrumentos de compra pública a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano consagrado en el Decreto 1082 de 2015, el Decreto 310 de 2021 y normas concordantes.

Conforme a lo anterior, las actuaciones de las Entidades Estatales deben desarrollarse con arreglo a los principios de transparencia, economía, y responsabilidad (Art 76 Ley 80/93), de forma tal que los trámites contractuales se adelanten con austeridad de tiempo, medios y gastos, impidiendo las dilaciones y retardos en la ejecución del contrato (Art 25 Ley 80/93).

Por su parte, el Decreto Ley 4170 de 2011 le asignó a Colombia Compra Eficiente la función de diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda dirigidos a la eficiencia y celeridad en las compras y la contratación pública (Artículos 3 y 12 el Decreto Ley 4170/11). Con este propósito, Colombia Compra Eficiente elaboró un estudio de mercado y otros estudios previos desde los cuales se observa que el mecanismo de agregación de demanda para Servicios permite obtener mayor valor por dinero en el sistema de contratación pública al eliminar costos de intermediación, generando una contratación más simple y ágil.

Así las cosas, es claro que el Instrumento de Agregación por Demanda es el mecanismo más idóneo para celebrar el contrato objeto de estos estudios previos, en cumplimiento del principio de economía consagrado en la Ley 80 de 1993.

En este entendido la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente determinó que los productos de Adapting son de común utilización y que las entidades compradoras son quienes la adquieren frecuentemente, para tal efecto adelantó el proceso de contratación No. CCENEG-075-02-2024, en la cual establecieron todas las condiciones para la prestación del servicio aquí indicado.

La entidad requiere contratar la adquisición de los bienes y servicios de Nube Pública en el segmento de Microsoft Azure, al igual que los servicios complementarios que aplique y señalados en el numeral de especificaciones técnicas, por lo cual se hace necesario realizar el proceso de contratación a través del Instrumento de Agregación por Demanda el cual se encuentra nombrado, así:

- IAD/SDA de Software por Catálogo II
- CCE-SNG-IAD-002-2024 - Proceso # CCENEG-075-02-2024

Es por lo anterior que se determina, que el presente proceso de contratación se debe llevar a cabo a través del Instrumento de Agregación por Demanda, siendo este el mecanismo idóneo y eficaz para celebrar el contrato objeto de estos estudios previos, lo anterior en cumplimiento del principio de economía consagrado en la Ley 80 de 1993, el cual señala que los procesos de selección deben estructurarse con las etapas estrictamente necesarias, en el sentido, que deben surtirse las etapas necesarias en los plazos correspondientes, asegurando el uso de la menor cantidad de recursos.

Así mismo, el Decreto 1082 de 2015 establece en su parte considerativa que, “la racionalización y simplificación del ordenamiento jurídico es una de las principales herramientas para asegurar la eficiencia económica y social del sistema legal y para afianzar la seguridad jurídica”

11. GARANTÍAS.

La garantía que se deben constituir, corresponden a la contemplada en la cláusula 15 de la minuta del Instrumento de Agregación de Demanda IAD/SDA de Software por Catálogo II, identificada como “15.2 Garantía de Cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras”¹, la cual debe contemplar los siguientes amparos:

AMPARO	SUFICIENCIA	VIGENCIA
Cumplimiento del contrato	10 % de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	10 % de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses más.
Calidad del servicio	10 % de la Orden de Compra	Duración de la Orden de Compra y seis (6) meses 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

El contratista seleccionado debe constituir esta garantía, 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 ya establecidos y citados previamente.

12. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

La SUPERSERVICIOS, está comprometida con la prevención de los actos de corrupción en la contratación estatal con base en la Constitución Política, la ley, los tratados internacionales y, en especial, con los principios de transparencia, buena fe, planeación, eficacia, precaución y moralidad administrativa.

13. SUPERVISIÓN


La Superservicios realizará la supervisión del presente contrato por intermedio del **Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**, quien velará por los intereses de la Entidad en procura de que el **CONTRATISTA** cumpla con las obligaciones contractuales y dará cumplimiento a los Manuales, procesos y procedimientos del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios que se relacionen con su actividad de supervisión.





Fabrizio Bolaño López
Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones


¹ https://www.colombiacompra.gov.co/wp-content/uploads/2025/04/241122_-_minuta_iadsda_software_ii_-_cce-sng-iad-002-2024_0.pdf

Anexos. Lo indicado

Proyectó: Andrés Prada Suarez - Profesional Especializada – Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 

Revisó: Joana Patricia Urdaneta – Profesional Especializada – Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 

Paola Rincon Plata - Abogada Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 
PARP (Sep 4, 2025 14:25:16 CDT)

Deizith Díaz Bohórquez – Asesora Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 
Deizith Díaz Bohórquez (Sep 4, 2025 14:38:01 CDT)

Anexo 1

CERTIFICACIÓN DE DISTRIBUCIÓN EXCLUSIVA TEMPORAL DE ABOX-ECM EN
CLIENTE



CERTIFICACIÓN DE DISTRIBUCIÓN EXCLUSIVA
TEMPORAL DE ABOX-ECM EN CLIENTE

Señores/as,
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
Bogotá D.C., Colombia

En Barranquilla, a 18 de enero de 2024

ASUNTO: Distribución exclusiva del software ABOX ECM a favor de GTS COLOMBIA S.A para el cliente SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Respetados/as Señores/as:

Por medio de la presente carta certificamos:


PRIMERO. Estado de Business Partner

La mercantil GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A. con NIT. 830.060.020-5, está autorizada para comercializar e implementar el Software ABOX ECM en el territorio de la REPÚBLICA DE COLOMBIA, desde el 1º de agosto de 2016.

SEGUNDO. Reserva para la implantación y mantenimiento en cliente

La mercantil GLOBAL TECHNOLOGY SERVICES GTS S.A. con NIT. 830.060.020-5 firmó un acuerdo con ADAPTING AMÉRICA S.A.S. por la que nuestra compañía garantiza una reserva mínima sobre el cliente señalado (SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.) a contar desde el **28 de Julio de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2025** y prorrogable por mutuo interés, para cubrir el período de implantación inicial y su respectiva garantía, incluyendo posibles ampliaciones de la funcionalidad contratada.

Atentamente,



ANGELICA L. GUERRA F.

CC No.38452585

REPRESENTANTE LEGAL

ADAPTING AMÉRICA S.A.S.

NIT. 900.417.944-3

Adapting América S.A.S.
Edif. Hiramundo, Obona 401
Calle 79 No. 49-08
Barranquilla (Colombia)

NIT. 900417944-3
Tel./ Fax. +57-5-3605523
america@adapting.com
http://www.adapting.com

Anexo 2

Cotización Proveedor GTS



			Soporte Básico: nivel 2 y Mantenimiento al SGDEA Mensual. Se contempla con Asistencia Remota casos básicos que no requieran asistencia especializada de laboratorio.	5	\$ 32.000.000	\$ 160.000.000				
IT-SW-04-06	Transversal	Soporte técnico reactivo	El Proveedor debe llevar a cabo las actividades de soporte reactivo orientadas a la solución de cualquier problema que se presente sobre los Productos, reparación de los productos instalados, reconfiguración de las aplicaciones, indisponibilidad de los Productos y Servicios instalados, de acuerdo con los tiempos definidos (ver ficha técnica)	Remota	Técnico o Tecnólogo	Hora	Todas las zonas	\$250.000	376	\$144.000.000
\$144.000.000										
			2 Recursos in situ para Soporte Nivel 1 en las sedes de Bogotá, el cual incluye soporte funcional, con el uso de la herramienta Aranda suministrado por la entidad.	5	\$ 19.600.000	\$ 98.000.000				
IT-SW-11-02	Transversal	Gerente de Proyecto	El gerente de proyecto asegura que lo contratado se cumpla con éxito, dentro del presupuesto y en el plazo establecido (ver ficha técnica)	Remota	Profesional	Mes	Todas las zonas	\$11.600.000	4	\$46.400.000
IT-SW-02-04	Transversal	Soporte técnico in sitio	El Proveedor debe atender incidentes y consultas relacionadas con los Productos adquiridos por la Entidad Compradora. Los requerimientos deben ser formulados por los administradores de la plataforma o la mesa de ayuda de la Entidad Compradora (ver ficha técnica)	Presencial	Técnico o Tecnólogo	Mes	1	\$8.000.000	4	\$32.000.000
\$78.400.000										
			Plan de estabilización integral. (Diagnóstico y plan de trabajo)	1	\$ 20.768.000	\$ 20.768.000				
IT-SW-03-01	Transversal	Soporte técnico reactivo	El Proveedor debe llevar a cabo las actividades preventivas acordadas o solicitadas por la Entidad Compradora con el fin de evitar la interrupción del servicio y garantizar la operación correcta y permanente de los Productos (ver	Presencial	Profesional	Hora	1	\$500.000	42	\$21.000.000
\$21.000.000										
			Bolsa de horas para Desarrollo	600	\$ 325.000	\$ 195.000.000				
IT-SW-09-06	Transversal	Configuración y parametrización	El Proveedor debe realizar las tareas necesarias para adaptar el Producto instalado de acuerdo con los parámetros definidos por la Entidad Compradora en la solicitud de cotización correspondiente (ver ficha técnica)	Remota	Técnico o Tecnólogo	Hora	Todas las zonas	\$325.000	808	\$262.800.000
\$262.800.000										
			Licencias Estándar de ABOX ECM licencias	10	\$ 55.000.000	\$ 550.000.000				
6002995_DaaS		ADAPTING AMERICA SAS	Licenciamiento Abox-ECM Full, perpetuo, incluye 12 meses garantía y soporte técnico estándar	Bien	Gestión documental	Licencia	Único pago	\$1.100.000	100	\$110.000.000
\$110.000.000										
			Capacitación Tipo 1: Incluye capacitación presencial a grupo de 20 facilitadores durante 1 semana, 4 capacitaciones básicas para las regionales de maneja virtual, incluye evaluación. Cada sesión es de 4 horas, se requieren 16 sesiones.	16	\$ 3.037.500	\$ 48.600.000				
IT-SW-06-01	Transversal	Capacitación para usuarios técnico o administrador hasta 20 Personas	El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de cuatro (4) horas para un grupo de hasta 20 usuarios técnicos o administradores definidos por la Entidad Compradora para recibir formación técnica específica a los Productos adquiridos (ver ficha técnica)	Presencial	Capacitador	Sesion	1	\$2.200.000	1	\$2.200.000
IT-SW-08-02	Transversal	Capacitación para usuario final hasta 20 Personas	El Proveedor debe llevar a cabo una sesión de capacitación de cuatro (4) horas para un grupo de hasta 20 usuarios definido por la Entidad Compradora para darles a conocer funcionalidades específicas de los Productos adquirido (ver ficha técnica)	Remota	Capacitador	Sesion	Todas las zonas	\$2.762.500	8	\$22.100.000
\$24.300.000										
SUBTOTAL										\$640.300.000
IVA										\$ 121.657.000
TOTAL										\$761.957.000


MARCO ANTONIO BARÓN A










EP_CONTRATAR_TIENDA_SGDEA (1) (1) (1) (2)


Final Audit Report

2025-09-04


Created:	2025-09-04
By:	Ana Victoria Vela Herrera (avvela@superservicios.gov.co)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAAnogCINZIJRdibLKCZUcEPtkaaQZJujyf

"EP_CONTRATAR_TIENDA_SGDEA (1) (1) (1) (2)" History

-  Document created by Ana Victoria Vela Herrera (avvela@superservicios.gov.co)
2025-09-04 - 5:55:07 PM GMT
-  Document emailed to Andres Fernando Prada Suarez (afprada@superservicios.gov.co) for signature
2025-09-04 - 5:57:00 PM GMT
-  Email viewed by Andres Fernando Prada Suarez (afprada@superservicios.gov.co)
2025-09-04 - 5:58:16 PM GMT
-  Document e-signed by Andres Fernando Prada Suarez (afprada@superservicios.gov.co)
Signature Date: 2025-09-04 - 5:59:26 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to JOANA URDANETA (jurdaneta@superservicios.gov.co) for signature
2025-09-04 - 5:59:29 PM GMT
-  Email viewed by JOANA URDANETA (jurdaneta@superservicios.gov.co)
2025-09-04 - 7:23:29 PM GMT
-  Document e-signed by JOANA URDANETA (jurdaneta@superservicios.gov.co)
Signature Date: 2025-09-04 - 7:24:01 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to parincon@superservicios.gov.co for signature
2025-09-04 - 7:24:04 PM GMT
-  Email viewed by parincon@superservicios.gov.co
2025-09-04 - 7:24:50 PM GMT
-  Signer parincon@superservicios.gov.co entered name at signing as PARP
2025-09-04 - 7:25:14 PM GMT

 Document e-signed by PARP (parincon@superservicios.gov.co)

Signature Date: 2025-09-04 - 7:25:16 PM GMT - Time Source: server

 Document emailed to Deizith Yadira Diaz Bohorquez (ddiazb@superservicios.gov.co) for signature

2025-09-04 - 7:25:19 PM GMT

 Email viewed by Deizith Yadira Diaz Bohorquez (ddiazb@superservicios.gov.co)

2025-09-04 - 7:37:02 PM GMT

 Document e-signed by Deizith Yadira Diaz Bohorquez (ddiazb@superservicios.gov.co)

Signature Date: 2025-09-04 - 7:38:01 PM GMT - Time Source: server

 Document emailed to fbolano@superservicios.gov.co for signature


2025-09-04 - 7:38:03 PM GMT

 Email viewed by fbolano@superservicios.gov.co

2025-09-04 - 7:45:14 PM GMT

 Signer fbolano@superservicios.gov.co entered name at signing as fbl

2025-09-04 - 7:45:54 PM GMT

 Document e-signed by fbl (fbolano@superservicios.gov.co)

Signature Date: 2025-09-04 - 7:45:56 PM GMT - Time Source: server

 Agreement completed.

2025-09-04 - 7:45:56 PM GMT