



FORMATO ESTUDIOS PREVIOS

1. IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA REQUIRENTE

FECHA DE ELABORACIÓN:	27/09/2023
DEPENDENCIA REQUIRENTE EN CONTRATACIÓN:	Oficina de Sistemas – Dirección General
ORDENADOR DEL GASTO:	Carlos Martín Coy Rodriguez
OBJETO:	Contratar los servicios de Soporte “Premier” -Modelo Unified a la plataforma Microsoft que soporta la infraestructura del SENA.

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

Justificación:	El Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA tiene dentro de sus funciones brindar formación profesional a trabajadores, jóvenes y adultos, de la industria, el comercio, el campo, la minería y la ganadería, desde entonces ha proporcionado instrucción técnica al empleado, formación complementaria para adultos, y cooperación a empleadores y trabajadores en orden a establecer un sistema nacional de aprendizaje. Alineado a lo anterior, la Entidad tiene el compromiso de innovar permanentemente sus estrategias y metodologías de aprendizaje, en completa armonía con las tendencias y los cambios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, de manera que impacte positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del País. En forma acorde con la misión, visión, objetivos y funciones, el SENA ha venido incorporado en los procesos de formación que desarrolla, el uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), como respuesta a los retos que demandan la sociedad y el entorno empresarial nacional e internacional. En este sentido, se ha estimulado el uso de nuevas tecnologías para fomentar en la gestión administrativa y operativa de la entidad con sus colaboradores y los aprendices con competencias enmarcadas en el liderazgo, la competitividad y la conciencia crítica, dado que dichas tecnologías son elementos facilitadores del acceso a las fuentes del conocimiento, y desempeñan papel esencial como medio dinamizador de la interacción entre los aprendices del SENA, los
-----------------------	---



	actores de los procesos de formación, y los funcionarios y colaboradores en el entorno de la entidad. Mediante el Decreto 249 de 2004, por el cual se modifica la estructura del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, en su artículo 8º, le fue asignado a la Oficina de Sistemas de la Dirección General entre otras funciones las de Conceptuar, evaluar y definir las necesidades y lineamientos para la adquisición, adaptación, desarrollo de bienes, custodia, mantenimiento, administración de contingencias y actualización de las plataformas y de los bienes informáticos en la entidad, en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera y con las áreas usuarias del SENA, velando siempre por el adecuado dimensionamiento de los requerimientos de la Entidad frente a los adelantos tecnológicos del entorno y por su adecuado funcionamiento, y garantizar la disponibilidad de información consistente, actualizada y confiable, necesaria para el cumplimiento de la misión institucional. En este sentido, la Oficina de Sistemas de la Dirección General procura garantizar la disponibilidad de información consistente, actualizada y confiable, al igual que definir y actualizar las plataformas tecnológicas y emitir conceptos técnicos, según lo reglamentado en el artículo 8º, numeral 9, del decreto 249 de 2004, para las compras de software y hardware. Por lo anterior, el SENA ha definido los componentes de la plataforma corporativa Microsoft, entendiéndose como los sistemas operativos Windows de los computadores que utiliza la entidad y entre otras bases de datos SQL, para sus centros de formación, áreas misionales, administrativas y financieras a nivel nacional, desde hace varios años y, recientemente adquirió herramientas adicionales para modernizar y mejorar las capacidades operativas de la misma, entre las que se encuentran la solución de productividad en la nube Microsoft Office 365, PowerBI; relacionamiento con los clientes con Dynamics CRM, Computación en la nube y tendencias tecnológicas con Azure, el correo electrónico (Outlook) con estas soluciones se proveen servicios de comunicación y colaboración mejorando la confiabilidad, flexibilidad y accesibilidad de los productos. Actualmente, el SENA cuenta con una infraestructura con numerosos servicios y productos de Microsoft, sobre los cuales se prestará el servicio de soporte tales como:
--	---



	➤ Servidores virtuales con sistema operativo Windows server en diferentes ediciones y versiones. ➤ Servidores SQL SERVER. ➤ Licencias office 365 que incluyen correo electrónico y las aplicaciones complementarias como TEAMS y SharePoint Online. ➤ Suscripción de Microsoft Azure. ➤ Soluciones de Negocio desplegadas en Microsoft Dynamics 365. Como misión de TI se encuentra ser el aliado estratégico institucional en la generación de valor a través de las Tecnologías de la Información, contribuyendo al cumplimiento de la misión de la Entidad a través de la materialización de la visión de un SENA más Digital, y su Visión, Posicionar a la Oficina de Tecnologías de la Información, como referente de la transformación digital del SENA, evolucionando tecnológicamente la gestión estratégica y la modernización institucional. Alineado al plan estratégico institucional, el SENA se enfoca en temáticas de TI relacionadas directamente con la infraestructura de productos y servicios de Microsoft existentes, en componentes como Cloud First, con Azure, O365 y Dynamics, Analítica y Big Data, Inteligencia Artificial, Sistemas autónomos y BOTS. Las temáticas de TI relacionadas al pilar estratégico TI como habilitador institucional, hacen parte integral del proceso de transformación digital que lidera el SENA, que, de la misma forma, puede ser desarrollado sobre las tecnologías existentes de Microsoft en cuanto a servicios y microservicios para apoyar proyectos de interoperabilidad, seguridad de la información, continuidad de negocio y modernización de TI. Como motivadores de negocio establecidos se determina que se hace necesario realizar un recorrido general de las tendencias tecnológicas para responder a los desafíos productivos y sociales de manera sostenible, escalable y replicable, definiendo como tendencias a nivel tecnológico las más representativas y que en la actualidad están guiadas por las tecnologías habilitadoras de la denominada industria inteligente, que están conformadas por: el Cloud Computing, la Inteligencia Artificial, el Internet de las cosas, Big data, BlockChain, Micro servicios SOA, DevOps, Plataformas de Ciberseguridad, Realidad Aumentada, Plataforma colaborativa,
--	--



	Robótica y drones e Impresión 3D, el SENA consciente de esta necesidad cuenta con los servicios en la nube para cubrir todas estas tendencias. Toda la infraestructura relacionada opera bajo el dominio Microsoft y es por lo que, teniendo en cuenta el suplemento del contrato CCE-139-IAD-2020-22 presentado por Microsoft como fabricante, el cual fue aceptado por Colombia Compra Eficiente el 29 de diciembre de 2021 y fue incluido en el instrumento de agregación por demanda, para que Branch of Microsoft Colombia Inc., en calidad de proveedor exclusivo, sea el único autorizado para ofertar los servicios de soporte premier en el territorio colombiano, el cual es objeto del presente proceso que se pretende adelantar. Por lo anterior, y teniendo en cuenta que un porcentaje significativo de las plataformas tecnológicas que posee el SENA a nivel nacional está basado en componentes de plataforma Microsoft tanto On Premises, como en nube, y teniendo en cuenta que ha sido un servicio recurrente, ha permitido que la Entidad realice importantes inversiones en dicha tecnología, lo que supone una mayor complejidad y la generación de nuevos riesgos. Es así, como una falla en los sistemas, fallas en los procesos definidos, en los modelos de gobierno de las soluciones o falta de conocimiento o habilidades técnicas de las personas, implicaría en muchos casos, que el SENA viera limitada su capacidad para ejecutar su misión y visión, haciendo necesario mantener la infraestructura tecnológica actual operando y prestando sus servicios de la forma adecuada, en todo su potencial y por el mayor tiempo posible y al costo del fabricante o el Distribuidor Exclusivo sin intermediación. Para ello, se requiere el servicio de soporte premier – Modelo Unified Enterprise Support - del fabricante Microsoft a través del Distribuidor Exclusivo denominado BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC., para prevenir proactivamente la ocurrencia de incidentes y/o reestablecer la operación en el menor tiempo e impacto, para mejorar los procesos, habilitar a los usuarios y así continuar con la estabilización y evolución de la infraestructura y servicios tecnológicos de Microsoft (actualización de las versiones de los sistemas operativos, las bases de datos, las herramientas de escritorio, monitoreo, performance, disponibilidad, capacidad y temas de operación que son continuos en el tiempo) lo que implica disminución de costos en el soporte al ser prestado directamente por el fabricante o el Distribuidor Exclusivo sin intermediación, así como un aumento en los tiempos de disponibilidad de las plataformas
--	--



	Microsoft, lo cual redunda en el incremento de la productividad de toda la Entidad a través de la suscripción del Servicio de Soporte Técnico especializado a los Productos Microsoft. Que dada la constante actualización tecnológica, cada vez existe una mayor complejidad en las herramientas de desarrollo, de sistemas operativos y de aplicaciones adquiridas por el SENA bajo la plataforma Microsoft tanto On Premises como en Nube incluyendo Azure, O365 y Dynamics 365, por lo cual es indispensable garantizar la disponibilidad y adecuada configuración y gobierno para la prestación de los servicios a los usuarios de los productos de la Plataforma Microsoft del SENA, lo que hace indispensable contar con un manejo oportuno, Preventivo y Reactivo de los riesgos (disponibilidad, desempeño, seguridad, y capacidad) que puedan ser generados durante su operación y administración, así como la adopción de las nuevas tecnologías. La variedad de estos productos, junto a la evolución constante para adaptarse a las necesidades y a las nuevas versiones de productos del fabricante, hacen que exista una complejidad elevada en las configuraciones para mantener las prestaciones y seguridad de los sistemas, y con unas características de disponibilidad adecuadas a la criticidad de los sistemas de información de la entidad. Así mismo, dadas las frecuentes vulnerabilidades de seguridad que aparecen en los productos, tanto de PC (Computadores), como de Servidores, es fundamental disponer con oportunidad de las recomendaciones y parches de seguridad que constantemente genera el fabricante, y que comunica en primer lugar a los usuarios que disponen de los servicios avanzados de soporte, así como realizar las revisiones preventivas de los mismos por parte del fabricante. Por ello, y para garantizar las óptimas condiciones de funcionamiento de todos estos sistemas, se requiere disponer de un servicio de soporte técnico directo del propio fabricante que permita: ● Proporcionar soporte ilimitado para solucionar cualquier incidencia grave que produzca la parada de sistemas críticos, incluso con presencia de técnicos in-situ y soporte de los laboratorios del fabricante en modo 24x7. ● Proporcionar ayuda a la realización de tareas complejas de configuración de los distintos productos y entornos de trabajo.
--	---



	• Validar la idoneidad de las arquitecturas tecnológicas a implantar. • Desarrollar actividades preventivas de revisión de los entornos de la entidad, que permitan tomar medidas correctivas antes de que se produzca cualquier fallo crítico, por una incorrecta configuración de productos. • Resolución de consultas y dudas por parte de los administradores de sistemas y usuarios finales. • Información prioritaria permanente sobre vulnerabilidades y parches de seguridad. • Disponer de reportes de evaluación que le permitan a la entidad conocer el estado de riesgo y salud de los componentes Microsoft. Debido a la criticidad de estos sistemas y a la especialización necesaria para su correcto ajuste y parametrización, se requiere contratar con el propio fabricante un servicio de revisión y mejora de la configuración de los diferentes productos utilizados, efectuada por personal experto y certificado del propio fabricante. Que por lo anterior, el SENA necesita contar con el acompañamiento directo de Microsoft como fabricante de las licencias con que cuenta la Entidad, que brinden el soporte y respaldo necesarios para dar continuidad a la operación e-infraestructura, agilidad en la resolución de incidentes y problemas, así como la transferencia del conocimiento y actualización en esta tecnología para aplicar el desarrollo de los proyectos del SENA y en el soporte a los usuarios, no limitándose a realizar una atención básica, sino que ofrezca un portafolio amplio de opciones y servicios, permitiendo la mejor utilización de los recursos disponibles en el SENA y las mejores prácticas para el aprovechamiento de la plataforma. Que adicionalmente, se requiere continuar con la estabilización de la infraestructura tecnológica, evolucionar el relacionamiento con los clientes explotando la analítica avanzada y potencialidades de CRM Online, lo que implica el incremento de los siguientes servicios de asistencia o soporte por parte de Microsoft en: servicio proactivo de prevención de incidentes, servicio reactivo de escalamiento de Incidentes, asistencia permanente por recursos especializados, coordinación de recursos y reportes de uso. Que la necesidad antes planteada puede ser satisfecha mediante el servicio de Soporte Unificado (Unified Enterprise Support) que presta Microsoft, a través del suplemento del contrato CCE-139-IAD-2020-
--	---



	22 presentado por Microsoft como fabricante, el cual fue aceptado por Colombia Compra Eficiente el 29 de diciembre de 2021, donde fue incluido en el instrumentos de agregación por demanda, para que Branch of Microsoft Colombia Inc., en calidad de proveedor exclusivo, sea el único autorizado para ofertar los servicios de soporte premier – Modelo Unified Enterprise Support - en el territorio colombiano, el cual permite definir un plan de soporte ajustado a la infraestructura actual del SENA, generando entre otros beneficios, la entrega de soluciones de forma más ágil, reducción de las contingencias y realización de una mejor administración de los incidentes en referencia al tiempo dedicado a trabajar en ellos, enfocados a optimizar la administración del escalamiento interno, proporcionando un esquema de transferencia tecnológica y soporte a los proyectos en fase de implementación y futuros. En conclusión, el SENA requiere contar con el servicio de soporte premier – Modelo Unified Enterprise Support - de Microsoft que presta a través de Branch of Microsoft Colombia Inc., el cual hace parte integral del instrumento de agregación por demanda a través del suplemento del contrato CCE-139-IAD-2020-22 presentado por Microsoft como fabricante, el cual fue aceptado por Colombia Compra Eficiente el 29 de diciembre de 2021, para garantizar la operación y el funcionamiento de los sistemas del SENA que utilizan productos Microsoft.
Análisis de conveniencia	Vale mencionar que MICROSOFT CORPORATION INC, sus filiales, subordinadas y sucursales son titulares de los derechos de autor sobre los productos y desarrollos de Microsoft y BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC., es la única entidad autorizada para prestar los servicios de soporte premier unificado, teniendo en cuenta el suplemento del contrato CCE-139-IAD-2020-22 presentado por Microsoft como fabricante, el cual fue aceptado por Colombia Compra Eficiente el 29 de diciembre de 2021 y fue incluido en el instrumento de agregación por demanda siendo entonces titular de los derechos de autor de los productos y servicios que presta MICROSOFT.

3. Indique la línea o numeral del Plan Anual de Adquisiciones al que corresponde la presente necesidad.

Código UNSPSC (cada código separado por ;)	Descripción	Valor total estimado	Nombre del responsable	DIRECCION
81112200;81111800; 81112000;81112100; 81112400;81112500	Contratar los servicios de Soporte "Premier" - Modelo Unified a la plataforma Microsoft que soporta la infraestructura del SENA.	2.453.780.000	Carlos Martín Coy Rodríguez	SISTEMAS



4. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC): El objeto contractual se clasifica en el(los) siguiente(s) código(s) del Clasificador de Bienes y Servicios:

Tabla 1. Codificación de Software por Catálogo en el Clasificador de Bienes y Servicios

Código	Segmento	Familia	Clase
43231500	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software funcional específico de la empresa
43231600			Software de planificación de recursos empresariales (ERP) y contabilidad financiera
43232000			Software de entretenimiento o juegos de computador
43232100			Software de edición y creación de contenidos
43232200			Software de gestión de contenidos
43232300			Software de consultas y gestión de datos

Código	Segmento	Familia	Clase
43232400			Programas de desarrollo
43232500			Software educativo o de referencia
43232600			Software específico para la industria
43232700			Software de aplicaciones de red
43232800			Software de administración de redes
43232900			Software para trabajo en redes
43233000			Software de entorno operativo
43233200			Software de seguridad y protección
43233400			Software de controladores de dispositivos y utilidades
43233500			Software de intercambio de información
43233600			Software de equipo eléctrico
43233700			Software de administración de sistemas
43231500			Software funcional específico de la empresa
43232000			Software de entretenimiento o juegos de computador
81112200	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología.	Servicios informáticos	Mantenimiento y soporte de Software
81111800			Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81111500			Ingeniería de software y hardware

Fuente: Colombia Compra Eficiente con base en Clasificador de Bienes y Servicios.

Tabla definida dentro del Acuerdo Marco de Microsoft Premier de Colombia Compra Eficiente CCE-139-IAD-2020, documentos del proceso "Estudios y Documentos Previos para seleccionar los Proveedores de un Instrumento de Agregación de Demanda para la Adquisición de Software por Catálogo", pág. 5 y 6.

5. MADURACIÓN DEL PROYECTO

NO APLICA



6. OBJETO

Contratar los servicios de Soporte “Premier” -Modelo Unified a la plataforma Microsoft que soporta la infraestructura del SENA.

6.1 ALCANCE DEL OBJETO

El alcance del instrumento de agregación de demanda es proporcionar los servicios de soporte bajo el suplemento del contrato CCE-139-IAD-2020-22 presentado por Microsoft como fabricante, con el objetivo de abastecer a las entidades que requieren un servicio específico o que deben renovar el soporte dentro de la suscripción del licenciamiento de la estructura de Microsoft implementada dentro de la infraestructura y los productos con los que ya cuenta la entidad. El instrumento no pretende proporcionar un entorno para la venta de proyectos o desarrollos, razón por la cual este tipo de servicios no están incluidos.

7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL OBJETO A CONTRATAR

Las especificaciones técnicas que se encuentran definidas en el instrumento de agregación por demanda sobre el modelo de suscripción del servicio de soporte premier – Modelo Unified Enterprise Support - de Microsoft, que están contenidos en la infraestructura de la entidad y sobre los cuales se hace necesario contar con el soporte técnico especializado de los productos de Microsoft, los cuales brindan soluciones y proveen servicios de comunicación y colaboración mejorando la confiabilidad, flexibilidad y accesibilidad dentro de los productos según su funcionalidad pueden clasificarse en tres conjuntos:

1. **Software de sistema:** es el tipo de software que permite la comunicación entre hardware y demás software, es conocido también como sistema operativo y sus múltiples variaciones, este tipo de software permite administrar los diferentes componentes físicos y lógicos de un sistema de información, dentro de este tipo de software destacan:
 - Sistemas operativos
 - Controladores de dispositivos
 - Herramientas de diagnóstico y monitoreo
 - Herramientas de corrección y optimización
2. **Software de programación:** este tipo de software permite desarrollar diferentes aplicaciones que permiten tanto la interacción entre los diferentes sistemas, así como la solución de necesidades específicas de un cliente, dentro de este tipo de



software el desarrollador escribe el código y lo compila para verificar su correcta ejecución, las herramientas que se encuentran en este tipo de software son:

- Editores de texto
- Compiladores
- Interpretes
- Enlazadores
- Depuradores
- Entornos de desarrollo integrados (IDE)

3. **Software de aplicaciones:** son aquellos usados por el cliente final en su día a día, los cuales pueden cubrir una necesidad general o una necesidad específica del cliente, este tipo de software cuenta con una interfaz de usuario que permite la interacción entre los sistemas y el cliente de una forma amigable aun para los clientes que no cuenten con conocimientos de informática o sistemas. Algunos de estos son el software de base de datos y el software de servidor de aplicaciones.

Dentro del software de aplicaciones y de acuerdo con la “Guía para comprar en la Nube” del Min tic, existen entre los siguientes tipos de software de aplicación:

- Correo electrónico y aplicaciones de oficina: aplicaciones para correo electrónico, procesamiento de texto, hojas de cálculo, presentaciones entre otros.
- Facturación: Servicios de aplicación para gestionar la facturación y pago de obligaciones basada en el uso de suscripciones y/o productos del software.

Sistemas de gestión y manejo de relaciones de clientes CRM (Customer Relationship Management): aplicaciones que van desde un centro de llamadas hasta la automatización de la fuerza de ventas, su facturación puede ser bajo demanda o por los productos que estén activos en la herramienta.

Herramientas de colaboración: aplicaciones que permiten a los usuarios colaborar en grupos de trabajo dentro de las empresas o entre empresas para la creación y gestión de contenidos, documentos o información.

Herramientas para la gestión de documentos: aplicaciones para la gestión de documentos e información, los cuales buscan cumplir los flujos de trabajo de producción y



trámite de documentos, así como proporcionar espacios en donde dicha documentación pueda ser consultada o modificada según los criterios establecidos.

Finanzas: aplicaciones para la gestión de procesos financieros que van desde el procesamiento de gastos y la facturación hasta la gestión tributaria.

Recursos humanos: software para gestionar las funciones de recursos humanos dentro de las empresas.

Aplicaciones de ventas: aplicaciones web que cuentan con módulos de facturación, compra y venta de productos y/o servicios, realización de pedidos, seguimiento de comisiones, entre otros.

Redes de colaboración: software que permite realizar la administración y seguimiento de diferentes plataformas de manera unificada, ya sean plataformas de redes sociales o plataformas de servicios.

Planificación de recursos empresariales (ERP): sistema integrado para administrar recursos internos o externos, incluyendo activos tangibles. Recursos financieros, materiales y recursos humanos. Puede ser facturado bajo demanda o por los módulos que tenga operativos en la puesta en producción de la herramienta.

Software educativo: software dirigido a instituciones educativas colegios o de educación superior cuyo objetivo es a través de la tecnología ofrecer acompañamiento a los docentes para mejorar y optimizar los procesos de aprendizaje, normalmente este tipo de software se presenta como talleres interactivos que permiten explotar las capacidades de los estudiantes a partir de simulaciones de situaciones relacionadas a la materia de aprendizaje.

Software de registro y control hospitalario: Este tipo de software dirigido a las instituciones médicas permite organizar de manera segura la información de pacientes así como sus historias clínicas, este tipo de software al integrarse con otros centros hospitalarios permite poder acceder a la información del paciente en tiempo real sin importar en la institución donde se encuentre, reduciendo costos y tiempos de consulta así como riesgos asociados en demoras en la atención derivados de ausencia de información.

Software de simulación: permite realizar simulaciones de sistemas físicos o abstractos con fines de investigación, capacitación o entretenimiento.



Con base en las funcionalidades anteriormente descritas y sobre las que están definidas en la infraestructura de la entidad, el servicio de soporte premier – Modelo Unified Enterprise Support - se prestara sobre la suscripción de los servicios contenidos de Microsoft en:

- Servidores virtuales con sistema operativo Windows server en diferentes ediciones y versiones.
- Servidores SQL SERVER.
- Licencias Office 365 que incluyen correo electrónico y las aplicaciones complementarias como TEAMS y SharePoint Online.
- Suscripción de Microsoft Azure.
- Soluciones de Negocio desplegadas en Microsoft Dynamics 365.

Para el servicio de soporte premier – Modelo Unified Enterprise Support - Microsoft, se tiene establecido una descripción y alcance de los servicios definidos en el catálogo así:

CÓDIGO DE PARTE COMPLEMENTARIO

Código de parte Base (A-E)	Nombre de parte
E	Unified Enterprise Support

Código de parte*	Nombre de parte	Cantidad	Unidad
SINR5	Designated Support Engineering Dynamics CRM (1 hora)	300	Hora
PCPC	Proactive credits	500	Servicio

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

** El alcance general de los servicios de Soporte Premier Unified esta descrito en la Descripción de Servicios de Enterprise Services ("Descripción de Servicios") que Microsoft publica cada cierto tiempo en www.microsoft.com/en-us/unified-support-services-description

Según el Catálogo de Servicios de Soporte Premier de las suscripciones ponen a disposición de las entidades estatales toda la gama de servicios que se encuentre en el mercado y que puedan atender sus necesidades, razón por la cual el proveedor o fabricante



que se presente a este instrumento puede presentar todo su catálogo de servicios orientado a gobierno.

En cuanto a los servicios asociados al software bajo el modelo de la suscripción que se tiene, el proveedor o fabricante del software pueden ofrecer dos tipos de servicio: **(i) los servicios de soporte y capacitación directos del fabricante y (ii) un conjunto de servicios estandarizados para el Instrumento de Agregación de Demanda, que incluyen:** (i) servicios de instalación, (ii) soporte técnico, que incluye mantenimiento correctivo y mantenimiento preventivo de la herramienta contratada (ii) parametrización del software y (iv) servicios de capacitación para el uso y apropiación de la herramienta adquirida. El proveedor o fabricante podrá ofrecer estos servicios por horas o por mes, mediante profesionales o técnicos y podrá ser prestado en sitio o de manera remota.

La suscripción del Servicio de Soporte Técnico a los Productos Microsoft contará con los siguientes servicios:

Soporte reactivo ilimitado: ayuda a resolver los problemas del entorno de Microsoft e incluye servicios de resolución de problemas priorizados para proporcionar respuestas rápidas que minimizan el tiempo de inactividad. Como parte de los servicios de soporte reactivo, Microsoft ofrece:

Soporte para Solución de Problemas: proporciona asistencia para resolver problemas con síntomas específicos encontrados mientras utiliza los productos de Microsoft, cuando hay una expectativa razonable de que el problema es causado por los productos de Microsoft. El Soporte para Solución de Problemas y la solicitud de soporte puede enviarse por teléfono o por vía electrónica a través de un portal del sitio web de soporte en línea.

Soporte de Asesoramiento: soporte telefónico a corto plazo (limitado a seis horas o menos) y para problemas no planificados dirigido a Profesionales de TI. Los Servicios de Asesoramiento pueden incluir asesoramiento, orientación y transmisión de conocimientos con el propósito de ayudarlo a desplegar y a implementar tecnologías de Microsoft de manera tal que se eviten problemas comunes de soporte y se pueda reducir la posibilidad de interrupciones del sistema.

Servicio de Soporte: proporciona asesoría y orientación a corto plazo para los problemas que no cubre el Servicio de Resolución de Problemas, así como para las solicitudes de asistencia consultiva con problemas de diseño, desarrollo e implementación; incluyendo soporte de infraestructura, revisiones de compatibilidad, desarrollo de aplicaciones y acceso a instalaciones de laboratorio que le ayudan con las actividades de desarrollo, prueba y migración de productos.



Administración de Prestación de Servicios (Administración de Cuenta de Soporte):

estas actividades ayudan a crear y mantener relaciones con su equipo de administración y prestación de servicios, así como también ayudan a supervisar la administración de la escalación y a administrar los elementos de su oferta de soporte para satisfacer las necesidades de la entidad. Estas acciones las administra un responsable Técnico de Cuenta (TAM) de Microsoft, coordinando un conjunto de recursos, o proporcionado digitalmente a través del acceso a un portal de sitio web de servicios en línea.

Los servicios proactivos que ayudan a mantener y mejorar el estado de la infraestructura y de las operaciones de TI. Como parte del soporte proactivo, Microsoft ofrece servicios proactivos individuales, disponibles y clasificados como servicios de mantenimiento, optimización o educación. Estos podrán ser utilizados por la entidad a través de los Créditos Proactivos solicitados.

Los servicios de mantenimiento ayudan a prevenir problemas en el entorno de Microsoft y normalmente se programan con anticipación a la prestación del servicio, con el fin de ayudar a asegurar la disponibilidad del recurso.

Los servicios de optimización se enfocan en los objetivos de uso óptimo de la inversión de la tecnología de la entidad. Estos servicios pueden incluir la administración remota de los servicios en la nube, la optimización de la adopción de las capacidades de un producto de Microsoft por parte de los usuarios finales y la garantía de una seguridad sólida y una postura de identidad.

Los servicios de educación proporcionan capacitación especializada que ayuda a mejorar las habilidades técnicas y operacionales del personal de soporte a través de capacitación presencial, en línea o a petición. Estos incluyen talleres especializados que ayudan a evitar problemas, a aumentar la disponibilidad del sistema y en la creación de productos y soluciones basadas en tecnologías de Microsoft, además de capacitaciones especializadas, entre las que se incluyen de qué forma la entidad puede planificar, implementar, administrar y maximizar la productividad de los productos de Microsoft existentes y futuros. Estas sesiones podrían ser coordinadas para entregarse en las instalaciones de la entidad o en Microsoft y pueden incluir presentaciones de desarrollo técnico con laboratorios prácticos que facilitarán su implementación de tecnologías de Microsoft.



7.1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS BIENES/SERVICIOS/OBRAS

- El contrato de Soporte Unificado deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

SERVICIO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
Paquete básico de Soporte Unificado (Unified Enterprise Support)	1	* Soporte reactivo ilimitado sobre todos los productos Microsoft que se encuentren activos en el ciclo de vida de soporte vigente. Se puede consultar en http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=fh;en-us;lifecycle * Horas de Asesoría ilimitada (hasta 6 horas por caso). - Soporte telefónico para asesoría * Evaluaciones de estado de salud y Riesgo para plataformas Microsoft - Active Directory - Azure Active Directory - Azure App Service - Azure Solution Assessment - Cloud Adoption Framework Assessment - Dynamics 365 - Exchange Server - Intune / Endpoint Manager - Office 365 - SQL Server - SharePoint - System Center - Windows Client & Windows Server * Librería de educación - Videos a demanda. - Laboratorios prácticos. - Rutas de aprendizaje. - Webcast liderados por expertos



Proactive Credits	500 créditos	Disponibles para servicios proactivos como Ingeniero de Campo despachado al SENA especialista en tecnologías Microsoft, responsable por el acompañamiento, guía, entrenamiento, pruebas de concepto y habilitación adecuada de la tecnología y de las personas en el uso y apropiación y explotación adecuada de los productos adquiridos y/o otros servicios previamente acordados por las partes. Se enfocará en temas de interés para la entidad como Power Platform, Kubernetes, DevOps, IoT, Directorio Activo, SQL Server y SharePoint.
DSE de Dynamics 365	300 horas	Ingeniero Designado al SENA especialista en Dynamics CRM, responsable por el acompañamiento, guía, entrenamiento, pruebas de concepto y habilitación adecuada de la tecnología y de las personas en el uso y apropiación de Dynamics Microsoft. Parte de las actividades a desarrollar por este recurso incluyen: - Evolución, Asesoría Técnica Especializada para las aplicaciones de Relacionamento Empresarial & SIGE. - Apoyo Etapa Productiva proyectos Actuales (Modernización, Convenios, Parque Automotor, Inmuebles)
Service Delivery Management	1	Gerente Técnico de Cuenta

8. ANÁLISIS DEL SECTOR

Como quiera que para el desarrollo del Acuerdo Marco de Microsoft Premier de Colombia Compra Eficiente CCE-139-IAD-2020, la Agencia Nacional para la Contratación del Estado Colombiano, Colombia Compra Eficiente, elaboró el respectivo análisis del sector con su correlativo Estudio de Mercado, el cual la entidad se acoge al análisis del sector realizado.



9. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO/ PRESUPUESTO OFICIAL

El presupuesto total del contrato será hasta por la suma de **DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$2.453.780.000)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o municipal de carácter legal, costos directos e indirectos.

Nota: Deberá verificarse la aplicación del IVA

9.1 ANÁLISIS DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y PRESUPUESTO OFICIAL.

9.1.1 (Cuando corresponda a PROCESOS DE SELECCIÓN)

El presupuesto oficial para la presente contratación es de **DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$2.453.780.000)** incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.), cuando a ello hubiere lugar y demás impuestos, tasas, contribuciones de carácter nacional y/o municipal de carácter legal, costos directos e indirectos.

Con el objeto de estimar el presupuesto para la presente Contratación, la Oficina de Sistemas de la Dirección General del SENA, invitó a Branch of Microsoft Colombia Inc., identificada con NIT 800.198.591-3, proveedor exclusivo en Colombia del fabricante y prestador de los servicios que aquí se requieren contratar, a presentar una cotización de los bienes y/o servicios requeridos, obteniendo como resultado de análisis que el presupuesto estimado para Contratar los servicios de Soporte Unificado (Unified Enterprise Support) a la plataforma Microsoft que soporta la infraestructura del SENA, es de **DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$2.453.780.000)**, incluido el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).

NOTA: La información remitida por el proveedor sirvió como base para realizar un análisis del presupuesto estimado para la contratación de los servicios de Soporte Unificado (Unified Enterprise Support) a la plataforma Microsoft que soporta la infraestructura del SENA, por tanto, no constituye en sí misma una oferta y consecuentemente NO obliga a las partes a la celebración de ningún tipo de contrato, ni de inicio de un proceso de contratación, toda vez que, para la adquisición de estos servicios bajo el acuerdo marco de Colombia Compra Eficiente CCE-139-IAD-2020, se tiene establecido que una vez la entidad compradora coloque el evento en la TVEC (Tienda virtual del estado colombiano), los proveedores adscritos deberán por la misma plataforma como operación secundaria formalizar o cargar la oferta o cotización de intención de participación en el proceso, la cual hará parte integral del proceso.



9.1.2 (Cuando corresponda a CONTRATACIÓN DIRECTA, diferente a Contratos de Prestación de Servicios Profesionales y de Apoyo a la Gestión.)

No Aplica

9.1.3 (Cuando la estimación del presupuesto corresponda a análisis diferentes:)

No Aplica

10. ASPECTOS PRESUPUESTALES

RUBRO: marque "X" el rubro a partir del cual será vinculado el contrato:			
PRESUPUESTO	Indique con X	RUBRO	VALOR
Inversión		X	2.453.780.000
Funcionamiento			

Nro. de CDP o Vigencia Futura	Fecha de CDP o Vigencia Futura	Fecha de vencimiento del CDP	Dependencia	Posición Catálogo de Gastos	Fuente	Valor en Letras	Valor en Números.
24823	2023-08-02	31-12/2023	103227 Oficina de Sistemas	C-3603-1300-15-0-3603024-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - AMBIENTES DE FORMACIÓN MODERNIZADOS - FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE FORMACION PROFESIONAL DEL SENA NACIONAL	Nación	DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS OCHENTA MIL PESOS MCTE	2.453.780.000.00

11. JUSTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

El marco legal de la presente contratación está conformado por la Constitución Política, las leyes de la República de Colombia y en especial por la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007; artículo 2 numeral 2 literal a) inciso final, de la Ley 1150 de 2.007, y el Capítulo 2 Sección 1 Subsección 2 artículo 2.2.1.2.1.2.7 y subsiguientes del Decreto 1082 de 2015, las normas orgánicas del presupuesto, las disposiciones cambiarias, el Estatuto Tributario y las demás normas concordantes con la materia, que rijan o lleguen a regir los aspectos del presente proceso de Adquisición.



La búsqueda constante por la mejora en la eficiencia, economía y transparencia de los procesos de contratación en el Estado Colombiano, ha venido desarrollando herramientas dinámicas que permitan favorecer el funcionamiento de sus entidades, es por ello que *“en la última década ha surgido una visión compartida sobre el papel estratégico de la compra pública: la transformación de una tarea menor de simple cumplimiento a una palanca política para racionalizar el gasto público dedicado a obras, bienes y servicios, para lograr otros objetivos como el desarrollo sostenible y la innovación en los mercados. (...) La agregación de demanda de bienes, servicios e incluso de obras (sencillas) requiere un análisis profundo de las necesidades de las organizaciones públicas y de la oferta.*

*El beneficio para los contribuyentes es tangible y ha sido medido en muchos casos alrededor del mundo. Sin embargo, los errores pueden estar siempre doblando la esquina y generalmente ocurren por creer que una sola receta soluciona todos los problemas, cuando es necesario diseñar la solución para cada problema de acuerdo con su naturaleza. Excura theoria nascitur: la teoría nace de la práctica”*¹. En tal sentido la Agencia Nacional para la Contratación Pública, Colombia Compra Eficiente en uso de sus facultades legales expidió el Manual para la Operación Secundaria de los Instrumentos de Agregación de Demanda en donde indica claramente que: *“Las Entidades Estatales adquieren de forma independiente los mismos Bienes y Servicios”*, para lo cual deben dedicar tiempo y recursos y no aprovechan la posibilidad de actuar como un solo comprador.

Colombia Compra Eficiente busca transformar esta situación agregando la demanda de un grupo de compradores mediante la estandarización de las condiciones de adquisición. La Ley 1150 de 2007 determinó que la adquisición de bienes y/o servicios con características técnicas uniformes se debe realizar a través de los Acuerdos Marco de Precios (AMP). Por lo anterior, resulta importante resaltar que los acuerdos marco de precios son obligatorios, sin embargo, dicha obligatoriedad no es arbitraria, pues, existen causales que permiten a la Entidad apartarse de su utilización de manera excepcional. Para justificar su no utilización.

Las Entidades Estatales pueden adherirse a los demás instrumentos de agregación de demanda para adquirir los bienes y servicios ofrecidos en los catálogos de estos. Colombia Compra Eficiente es la entidad encargada de “Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda” y, en consecuencia, es quien debe adelantar los Procesos de Contratación para los Instrumentos de Agregación de Demanda.

La selección de los proveedores para un Acuerdo Marco debe hacerse por licitación pública de acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y por el artículo 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto 1082 de 2015. En consecuencia, todos los Acuerdos

¹ Gian Luigi Albano es PhD en economía de Lovaina La Nueva, Bélgica. Actualmente es jefe de Investigaciones de Consip S.P.A., Italia. Es profesor de la Escuela Nacional de Administración Pública de Italia y consultor experto en compras públicas del Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, OCDE y Comisión Europea. Recuperado de: <https://www.colombiacompra.gov.co/content/es-eficiente-agregar-demanda>.



Marco suscritos por Colombia Compra Eficiente son el resultado de un Proceso de Contratación efectuado bajo la modalidad de licitación pública.

La selección de proveedores para los demás mecanismos de agregación de demanda se realiza mediante la modalidad de selección más adecuada según la naturaleza del objeto contractual.

*Las Entidades Estatales de la rama ejecutiva del orden nacional sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública están obligadas a adquirir los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes que requieren al amparo del Acuerdo Marco de Precios existente. Los organismos autónomos, los de la rama legislativa y judicial y las entidades territoriales pueden adherirse a los Acuerdos Marco de Precios y los demás instrumentos de agregación de demanda suscritos por Colombia Compra Eficiente pero no están obligados a ello*². (Subrayado para énfasis)

En cumplimiento de su función de "Diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda", Colombia Compra Eficiente desarrolló el Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software y servicios por catálogo CCE-139-IAD-2020 bajo el Proceso CCE-116-IAD-2020 con vigencia desde el 24 de febrero de 2020 hasta el 24 de noviembre de 2023, con el fin de incrementar la eficiencia de los procedimientos de adquisición de los Bienes y Servicios, que para el presente proceso se encuentran establecidos en el suplemento del contrato CCE-139-IAD-2020-22 presentado por Microsoft como fabricante, el cual fue aceptado por Colombia Compra Eficiente el 29 de diciembre de 2021, y fue incluido en el instrumento de agregación por demanda, para que Branch of Microsoft Colombia Inc., en calidad de proveedor exclusivo, sea el único autorizado para ofertar los servicios de soporte premier en el territorio colombiano, el cual es objeto del presente proceso que se pretende adelantar. correspondientes de la Entidad y aprovechar así las economías de escala;

En tal sentido, la forma idónea para desarrollar el contrato de conformidad el objeto de este es la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de bienes y servicios de características técnicas uniformes por compra bajo el catálogo derivado de la celebración de Acuerdos Marco de Precios (instrumento de agregación de demanda).

12. MODALIDAD DE SELECCIÓN:

Selección Abreviada por Acuerdo Marco

² Manual para la Operación Secundaria de los Instrumentos de Agregación de Demanda. Recuperado de: https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_documents/manual_operacion_secundaria_r.pdf



13. INFORMACIÓN DEL CONTRATO:

TIPOLOGÍA CONTRACTUAL

PRESTACION DE SERVICIOS	
Otro:	Describe cual.

14. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

14.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

14.1.1 Obligaciones Generales del Contratista:

1. Cumplir el objeto del contrato, ejecutando y entregando las actividades contratadas de acuerdo con los criterios de calidad exigibles y los documentos del proceso de selección.
2. Constituir dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del contrato, la garantía única establecida en el presente contrato de acuerdo con las condiciones establecidas dentro del acuerdo marco.
3. Suscribir el acta de inicio una vez se legalice el contrato.
4. Garantizar la ejecución del objeto del contrato en los plazos establecidos, bajo las condiciones técnicas, financieras, económicas y jurídicas estipuladas en el estudio previo y demás documentos del proceso de selección, así como de acuerdo con la propuesta aceptada por la entidad.
5. Mantener la confidencialidad de la información que conozca en desarrollo del contrato y no utilizarla para ningún otro fin diferente al objeto de este.
6. Dar estricto cumplimiento a los términos pactados en el contrato y por ningún motivo abandonar el efectivo cumplimiento del objeto contractual.
7. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúen por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho, debiendo informar inmediatamente al SENA, a través del funcionario responsable del control de ejecución acerca de la ocurrencia de tales peticiones o amenazas y a las demás autoridades competentes para que se adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios.
8. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando todo tipo de dilaciones o impedimentos que pudieran presentarse.
9. Reportar por escrito, de manera inmediata al SENA, a través del interventor, cualquier novedad, anomalía o situación irregular que se presente que pueda afectar la correcta ejecución contractual.



10. Entregar los informes específicos o extraordinarios referidos a la ejecución del contrato, cuando le sean solicitados por parte de quien ejerce el control y vigilancia del contrato.
11. Dar cumplimiento a las obligaciones con los sistemas de seguridad social, parafiscales y CREE (si aplica) y prestar los documentos respectivos que así lo acrediten, de conformidad con lo establecido en la Ley 1150 de 2007 y demás que las adicionen, complementen y modifiquen.
12. Pagar los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones del personal que EL CONTRATISTA haya de emplear para la ejecución del presente contrato y presentar para el trámite de pagos, copia de la planilla de pago de los aportes al régimen de seguridad social, para el periodo cobrado.
13. Presentar certificación suscrita por el representante legal o revisor fiscal, que acredite el cumplimiento del pago de aportes al sistema de seguridad social integral de los últimos seis (6) meses, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquella que lo modifique, adicione o sustituya (cuando se trate de personas jurídicas).
14. Comunicarle a la Entidad cualquier circunstancia política, jurídica, social, económica, técnica, ambiental o de cualquier tipo, que pueda afectar la ejecución del Contrato.
15. Informar periódicamente la composición del capital social de la persona jurídica; la existencia de pactos o acuerdos de accionistas; su pertenencia o no a un grupo empresarial, si se trata de una matriz, subordinada, o sucursal de sociedad extranjera, así como la información relevante de índole jurídica, comercial o financiera, de la persona jurídica o de sus representantes legales, socios o accionistas.
16. Responder ante las autoridades competentes por los actos u omisiones que ejecute en desarrollo del contrato, cuando en ellos se cause perjuicio a la entidad o a terceros en los términos del artículo 52 de la Ley 80 de 1993.
17. Mantener vigentes las garantías otorgadas durante la ejecución del contrato.
18. Atender los requerimientos de la entidad relacionados con la ejecución del contrato. Así mismo, realizar los actos necesarios y tomar las medidas conducentes para el debido y oportuno cumplimiento de las obligaciones contractuales y la ejecución del contrato.
19. En caso de que el proveedor se encuentre obligado a facturar electrónicamente deberá aportar factura electrónica de acuerdo con lo establecido por la DIAN, el cual será un requisito para el pago del respectivo contrato. Todas las facturas electrónicas para su reconocimiento tributario deberán ser validadas previo a su expedición, por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o por un proveedor autorizado por esta. La factura electrónica lo que se entenderá expedida cuando sea validada por el proveedor autorizado.
PARÁGRAFO: factura electrónica sin validación previa, en estos casos, la factura se entenderá expedida con la entrega al adquirente y deberá ser enviada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o



proveedor autorizado para su validación dentro de las 48 horas siguientes. Contadas a partir del momento en que se solucionen los problemas tecnológicos

20. Adoptar las medidas necesarias para evitar la propagación del COVID – 19 durante la ejecución del contrato, conforme a la normatividad vigente que rige la materia y/o los lineamientos que sobre el particular expida el SENA.
21. Suscribir oportunamente el acta de liquidación del contrato y las modificaciones si las hubiere.
22. Las demás que se estimen de acuerdo con la naturaleza de la contratación.

14.1.2 Obligaciones Específicas del Contratista:

El contratista se compromete para con el SENA a:

1. Entregar a Colombia Compra Eficiente en la oportunidad que esta señale, la información necesaria para incluir en el Catálogo y para la operación de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
2. Operar el portal de Proveedores de la Tienda Virtual del Estado Colombiano en los términos definidos en las guías de la Tienda Virtual.
3. Cumplir con los procesos definidos en la guía de Proveedores para el Instrumento de Agregación de Demanda.
4. Responder en las condiciones dentro del término previsto en los Documentos del Proceso las Solicitudes de Cotización de las Entidades Compradoras.
5. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en su condición como Proveedor, bien sea cambios de nombre, ser parte de fusiones o adquisiciones o reorganizaciones empresariales.
6. Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente si conoce de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que pueda presentarse entre los Proveedores del Instrumento de Agregación de Demanda, o entre éstos y terceros.
7. Informar de inmediato a Colombia Compra Eficiente cuando se abstenga de cotizar o suspenda la entrega del Software o la prestación de servicios adicionales por mora de la Entidad Compradora.
8. Prestar los Servicios de soporte de acuerdo con las condiciones de los Documentos del Proceso. Particularmente de conformidad con lo descrito en el numeral 2 de los Estudios previos “Adquisición de Soporte, Instalación, Capacitación y Configuración de Software”
9. Cumplir con los plazos establecidos en el Instrumento de Agregación de Demanda.
10. Abstenerse de cotizar precios por encima de los precios máximos permitidos calculados con el procedimiento de la Cláusula 8 y abstenerse de cotizar en días de reciprocidad por encima de los establecidos en el Catálogo. Los precios cotizados por encima de los máximos permitidos se entenderán como cotizados en las condiciones del Catálogo.



11. Abstenerse de modificar o alterar la información y las fórmulas de cálculo de la Solicitud de Cotización y de los formatos disponibles en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
12. Garantizar que ninguna de las condiciones y especificaciones técnicas establecidas en el Instrumento de Agregación de Demanda y en los documentos del proceso generan costos adicionales a las Entidades Compradoras o a Colombia Compra Eficiente.
13. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.
14. Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.
15. Mantener la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.
16. Remitir a la Entidad Compradora los soportes que certifiquen que se encuentra al día con las obligaciones de pago de los aportes al sistema de seguridad social y de salud (Cuando aplique).
17. Remitir a Colombia Compra Eficiente las certificaciones de Socio Activo con las que fue habilitado y vinculado al Instrumento de Agregación de Demanda cuando estas hayan tenido fecha de vencimiento inferior al término de vigencia del Instrumento
18. Remitir a Colombia Compra Eficiente las certificaciones de Distribuidor autorizado con las que fue habilitado y vinculado al Instrumento de Agregación de Demanda cuando estas hayan tenido fecha de vencimiento inferior al término de vigencia del Instrumento
19. Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes de Colombia Compra Eficiente o las Entidades Compradoras eficaz y oportunamente, de acuerdo con lo establecido en el presente documento.
20. Mantener actualizada la información requerida por el SIIF.
21. Entregar la información requerida por las Entidades Compradoras para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago.
22. Entregar a Colombia Compra Eficiente un reporte de las ventas generadas al amparo del Instrumento de Agregación de Demanda, con los inconvenientes recurrentes cada año durante la vigencia de este, el último debe ser presentado diez (10) días hábiles después del vencimiento del plazo del Instrumento de Agregación de Demanda.
23. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días después del vencimiento de la Orden de Compra que venza más tarde en el tiempo, si existen Entidades Compradoras con obligaciones de pago pendientes.
24. Informar a Colombia Compra Eficiente cualquier cambio en la representación legal del Proveedor en la administración y ejecución del Instrumento de Agregación de Demanda, a quien deben dirigirse las comunicaciones y notificaciones de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 31.



25. Mantener la calidad de Socio Activo del Fabricante o Distribuidor Exclusivo del Servicio de soporte durante toda la vigencia del Instrumento
26. Cumplir con el Código de Ética de Colombia Compra Eficiente.
27. Cumplir con los Términos y Condiciones de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
28. Mantener actualizada la garantía de cumplimiento según lo establecido en la Cláusula 19.
29. Notificar por escrito cualquier solicitud de modificación del Instrumento de Agregación de Demanda al asegurador que expida la garantía de cumplimiento.
30. Entregar a Colombia Compra Eficiente el documento que acredite la adecuada notificación de la modificación al asegurador, en la fecha prevista para la firma de la modificación del Instrumento de Agregación de Demanda.
31. Cumplir con las disposiciones del Instrumento de Agregación de Demanda durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra, aun cuando estas excedan la vigencia del Instrumento de Agregación de Demanda.
32. Publicar las cuentas de cobro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
33. Cumplir con la guía para Cotizar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
34. Informar a la Entidad Compradora y a Colombia Compra Eficiente, en el plazo establecido para responder la Solicitud de Cotización la existencia de posibles conflictos de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 22 de CCE-139-IAD-2020.
35. Abstenerse de responder al evento de cotización en el evento de configurarse conflicto de interés con una Entidad Compradora en los términos de la Cláusula 22 de CCE-139-IAD-2020.

Obligaciones derivadas de la orden de compra:

1. Prestar los servicios de soporte de acuerdo con las condiciones y especificaciones técnicas de los Documentos del Proceso, particularmente de conformidad con lo descrito en el numeral 2 de los Estudios previos "Adquisición de Soporte, Instalación, Capacitación y Configuración de Software"
2. Responder ante la Entidad Compradora y ante terceros por la divulgación indebida o el manejo inadecuado de la información entregada por la Entidad Compradora para el desarrollo de las actividades contratadas.
3. Contar con todos los permisos, autorizaciones y licencias necesarias para prestar los servicios de soporte durante toda la ejecución del Instrumento de Agregación de Demanda y la vigencia de las Órdenes de Compra.
4. Contar con el personal certificado para el servicio soporte adquirido por la entidad estatal durante la ejecución de todas las Órdenes de Compra a cargo.
5. Seguir las instrucciones de la Entidad Compradora para la Prestación de servicios de soporte, enmarcadas en los contratos de suscripción que actualmente tiene la entidad en referencia con los productos de Microsoft.
6. Garantizar la protección de datos e información entregada por las Entidades Compradoras, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.



7. El Proveedor debe garantizar la prestación del servicio de soporte en todo el territorio nacional. En el caso de los Servicios adicionales, el Proveedor puede atender las necesidades de la Entidad Compradora remotamente, de acuerdo con las especificaciones definidas en la Solicitud de Cotización.
8. Entregar a la Entidad Compradora los certificados de competencias y certificados académicos de las personas que presten servicios adicionales, si esta los solicita.
9. Brindar servicio de soporte y capacitación cuando lo solicite la Entidad Compradora en la orden de compra, en los términos descritos en el Estudio Previo.
10. En el caso de las modalidades SaaS y similares, suspender el acceso a la o las aplicaciones. Se entenderá por suspensión que el Proveedor configure la aplicación de tal forma que la entidad no pierda información ni configuraciones. La entidad deberá pagar los servicios mínimos que se mantengan antes de restablecer el servicio o entregar la información a la Entidad Compradora.
11. Si el Proveedor es un distribuidor autorizado o Partner, extender a la entidad compradora todos los beneficios que reciba del fabricante relacionados con el Servicio de soporte.
12. Abstenerse de utilizar la información entregada por la Entidad Compradora para cualquier fin distinto a la ejecución de la Orden de Compra.
13. Mantener la condición de distribuidor autorizado del Fabricante durante la vigencia del Instrumento de Agregación de Demanda y de todas las Órdenes de Compra.
14. Mantener la debida confidencialidad e integridad de la información que pueda llegar a conocer durante la ejecución de la Orden de Compra.
15. Las demás que se estimen de acuerdo con la naturaleza de la contratación.

Multas y Sanciones

Las Entidades Compradoras:

Multas: La Entidad Compradora puede imponer al Proveedor multas de hasta el 10% del valor de la Orden de Compra, cuando el Proveedor incumpla alguna de las Obligaciones Derivadas de la Orden de Compra contenidas en la Cláusula 12 en los numerales 12.36 a 12.49.

Los valores de las multas impuestas al Proveedor, señaladas en la presente cláusula serán pagados a la Entidad Compradora en caso de que el incumplimiento del Instrumento de Agregación de Demanda derive directamente del incumplimiento de las obligaciones de la Orden de Compra, caso en el cual dichos valores podrán ser compensados con las sumas que le adeude la Entidad Compradora al Proveedor. El pago de dichas multas no exonera al Proveedor de ejecutar las obligaciones a su cargo en virtud de la suscripción del Instrumento de Agregación de Demanda y de las Órdenes de Compra.



Cláusula penal

En caso de declaratoria de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor establecidas en el Instrumento de Agregación de Demanda, Colombia Compra Eficiente podrá hacer efectiva la cláusula penal, la cual puede ser de hasta el 10% de la suficiencia del amparo de cumplimiento de la garantía de cumplimiento otorgada por el Proveedor.

En caso de declaratoria de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor derivadas de la ejecución de las Órdenes de Compra, la Entidad Compradora podrá hacer efectiva la cláusula penal, la cual puede ser de hasta el 10% de la suficiencia del amparo de cumplimiento otorgada por el Proveedor a favor de la Entidad Compradora.

En ninguno de los casos expuestos anteriormente, el pago o deducción de la cláusula penal significará la exoneración del cumplimiento de las obligaciones del Instrumento de Agregación de Demanda ni de las Órdenes de Compra.

Para el cobro de la cláusula penal, Colombia Compra Eficiente podrá acudir a los mecanismos establecidos en el artículo 17 de la Ley 1150 de 2007.

14.2 OBLIGACIONES DEL SENA:

1. Tramitar ante el área competente de la Entidad Compradora la aprobación de las garantías allegadas por el Proveedor para el inicio de la ejecución de la Orden de Compra; dicha aprobación deberá ser realizada por la Entidad Compradora en los términos señalados en el manual de supervisión y contratación de la entidad compradora
2. Poner a disposición de los Proveedores los comprobantes de descuentos y retenciones efectuados al pagar las facturas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 del Decreto Ley 019 de 2012.
3. Conocer el Catálogo y operar adecuadamente la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
4. Cumplir con lo establecido en la Cláusula 6 del presente Instrumento de Agregación de Demanda
5. Contar con la disponibilidad presupuestal antes de colocar la Orden de Compra y realizar el correspondiente registro presupuestal antes del inicio de la ejecución de la Orden de Compra.
6. Hacer el registro presupuestal de la Orden de Compra de acuerdo con la normativa aplicable.



7. Poner a disposición de los Proveedores, cuando estos lo soliciten, el registro presupuestal de la Orden de Compra.
8. Las Entidades Compradoras deben incluir en la Solicitud de Cotización los impuestos a los que están sometidos, en caso de que incluya bienes o servicios exentos de IVA u otro impuesto, deberá dejar la claridad a través del chat de mensajes a los Proveedores y en el formato de Solicitud de Cotización, a efectos de que los mismos realicen la cotización y la facturación sin tener en cuenta el referido impuesto. Si la Entidad Compradora no incluye los gravámenes adicionales en la Solicitud de Cotización, debe adicionar la Orden de Compra con el valor correspondiente.
9. Informar a Colombia Compra Eficiente si tiene conocimiento de que un Proveedor ha perdido la calidad de Socio Activo del Fabricante o Distribuidor Exclusivo del Software
10. Adelantar oportunamente el trámite para registrar al Proveedor en sus sistemas de pago, si la Entidad Compradora no es usuaria de SIIF.
11. Designar un supervisor o interventor para las Órdenes de Compra expedidas y ejecutadas bajo el Instrumento de Agregación de Demanda. El supervisor o interventor designado para la Orden de Compra deberá ejercer el seguimiento, vigilancia y control de la referida de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y los manuales de cada Entidad Compradora.
12. Informar a Colombia Compra Eficiente de manera inmediata cuando conozca de posibles hechos de colusión, corrupción o cualquier hecho delictivo que se presente entre los Proveedores del Instrumento de Agregación de Demanda o entre estos y terceros.
13. Informar a Colombia Compra Eficiente mediante el formato de reporte de posible incumplimiento cuando alguno de los proveedores del Instrumento de Agregación de Demanda se abstenga de responder a las solicitudes de cotización.
14. Adelantar las acciones que procedan en caso de incumplimiento, respecto de las obligaciones contempladas en la Cláusula 12, numerales 12.32 a 12.44 del Instrumento.
15. Informar a Colombia Compra Eficiente cuando dé inicio al procedimiento establecido en el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011 y la decisión que adopte.
16. Informar y remitir el acto administrativo sancionatorio a Colombia Compra Eficiente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes de la expedición de este, en el que se evidencien las sanciones impuestas derivadas del incumplimiento de las obligaciones del Proveedor.



17. Publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano el acto administrativo sancionatorio mediante el cual la Entidad Compradora impone sanciones al Proveedor como consecuencia de un incumplimiento.
18. Publicar en la Tienda Virtual del Estado Colombiano la garantía de cumplimiento a favor de las entidades compradoras debidamente aprobada por cada orden de compra generada bajo el Instrumento de Agregación de Demanda de conformidad con lo descrito en el capítulo XII literal C del Pliego de condiciones.
19. Aprobar o rechazar las facturas en la oportunidad indicada para el efecto en la Cláusula 10 incorporando los descuentos o compensaciones a los que haya lugar.
20. Abstenerse de generar nuevas Solicitudes de Cotización y emitir nuevas Órdenes de Compra si está en mora en el pago de una o varias Órdenes de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
21. Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones generales del Proveedor en el formato establecido para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.
22. Acordar con el proveedor la forma en que realizarán los descuentos por ANS, estableciendo si se verán reflejados en la facturación o si se compensarán con servicios adicionales.
23. Cumplir con los plazos previstos en el presente Instrumento de Agregación de Demanda
24. Verificar que el Proveedor cumpla con las condiciones del Catálogo, e informar a Colombia Compra Eficiente de cualquier irregularidad que evidencie.
25. Verificar que el Proveedor entregue el certificado de paz y salvo de los aportes al sistema de seguridad social y de salud de sus subordinados de manera anexa a la factura.
26. Informar oportunamente a Colombia Compra Eficiente cualquier evento de incumplimiento de las obligaciones del Proveedor contempladas en la cláusula 12, numerales 12.1 a 12.31, en el formato establecido para tal efecto por Colombia Compra Eficiente.
27. Cumplir con las disposiciones del Instrumento de Agregación de Demanda durante la vigencia de todas las Órdenes de Compra.
28. Cumplir con los Términos y Condiciones de Uso de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.
29. Informar a Colombia Compra Eficiente 30 días calendario después del vencimiento del Instrumento de Agregación de Demanda si existen Proveedores con obligaciones pendientes de ejecutar.



30. Entregar el comprobante de pago a los Proveedores máximo 30 días calendario después de realizado el pago.
31. Finalizar y liquidar la Orden de Compra en la Tienda Virtual del Estado Colombiano una vez culmine la ejecución y pago de esta.

15. PRODUCTOS POR ENTREGAR POR EL CONTRATISTA

NO APLICA

16. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de la orden de compra: Será hasta el 31 de diciembre de 2023, contados a partir del cumplimiento de la legalización y ejecución del contrato/aceptación de la oferta (entiéndase registro presupuestal y aprobación de la garantía única).

Del soporte y servicio: La vigencia será por un término de doce (12) meses contados a partir de la activación del servicio de soporte por parte del fabricante.

16.1 LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato tendrá lugar en las instalaciones del SENA Dirección General (Calle 57 No. 8 – 69), Bogotá, D.C – Colombia.

PARÁGRAFO : Para todos los efectos contractuales se tendrán como domicilio la ciudad de Bogotá, D.C – Colombia.

16.2 FORMA DE PAGO O PLAN DE PAGO

Pagos que se realizarán durante el contrato	Determine el porcentaje que cada pago representa frente al valor total del contrato	Requisito para el pago



ÚNICO PAGO	100%	El SENA cancelará al contratista, el valor del contrato así: El valor del contrato se pagará en un único pago correspondiente al 100% del valor del contrato, previa entrega del certificado de la suscripción del servicio premier – Modelo Unified Enterprise Support - para la plataforma informática Microsoft, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación de la factura.
-------------------	------	---

Condiciones de Pago:	El SENA cancelará al contratista, el valor del contrato así: El Proveedor puede facturar el Software por catálogo adquirido de la siguiente manera: i) Mensualmente o, ii) De contado, dependiendo de las condiciones del producto adquirido en los términos señalados en el Catálogo. Para las dos formas de pago descritas, el Proveedor deberá facturar los productos adquiridos de conformidad con el consumo prestado o las obligaciones monetarias adquiridas en el período. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura mensualmente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la entrega del Software o prestación del servicio adicional, contados desde el inicio de la Orden de Compra cuando cumpla con las condiciones establecidas en el presente Documento. El Proveedor debe presentar la cuenta de cobro o factura en la dirección indicada para el efecto por la Entidad Compradora y publicar una copia en la Tienda Virtual del Estado Colombiano. De conformidad con la Ley 1231 de 2008 las Entidades Compradoras deben aprobar o devolver las cuentas de cobro dentro de los tres (3) días calendario siguientes a su recepción y pagarlas dentro de los 30 días calendario, siguientes a la fecha de presentación de la cuenta de cobro. Si la cuenta de cobro no cumple con las normas aplicables o la Entidad Compradora solicita correcciones a la misma, el término de 30 días calendario empezará a contar a partir de la presentación de la nueva cuenta de cobro.
----------------------	---



	La cuenta de cobro debe ser presentada entre otros con: (i) los soportes del pago de los aportes al sistema de seguridad social del personal que prestó el servicio durante el mes a cobrar y (ii) el informe de prestación de servicio y entrega del Software por Catálogo. La Entidad Compradora fijará las condiciones particulares para facturación con las que debe cumplir el Proveedor. El Proveedor debe cumplir con las obligaciones derivadas de la Orden de Compra mientras el pago es formalizado. En caso de mora de la Entidad Compradora superior a 30 días calendario, el Proveedor podrá suspender las entregas pendientes a la Entidad Compradora hasta que ésta formalice el pago. Los precios que contengan un valor monetario en decimales deberán ser aproximados a su entero más cercano, de la siguiente forma: (i) decimales menores o iguales a 5 serán aproximados al entero inferior y (ii) decimales mayores a 5 serán aproximados al entero superior. En el evento en que el proveedor y la entidad compradora acuerden realizar los descuentos por ANS en la facturación, los mismos deben estar incluidos en la factura presentada por el proveedor para el mes en que se afectó el ANS. Colombia Compra Eficiente puede suspender el registro en la Tienda Virtual del Estado Colombiano de las Entidades Compradoras que: (i) estén mora en el pago de sus cuentas de cobro por 30 días calendario o más; o (ii) que hayan presentado mora en el pago de sus cuentas de cobro en cinco (5) oportunidades en un mismo año. Para la cancelación del único pago pactado en el contrato, el contratista deberá hacer entrega de la factura, certificado de suscripción del servicio premier, certificación de cumplimiento del pago de los aportes al Sistema General de Seguridad Social en salud y pensiones, aportes parafiscales y SENA, en los términos establecidos en la Ley 789 de 2002 y el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007. El desembolso dependerá de la aprobación mensual del P.A.C. (Programa Anual Mensualizado de Caja) por el Ministerio de Hacienda Y Crédito Público.
--	--



16.3 PAGO DE ANTICIPOS

Se requieren anticipos:	SI:	.	NO: X	.	
-------------------------	-----	---	----------	---	--

17. CONTROL Y VIGILANCIA DEL CONTRATO

El Contrato requiere interventoría:	SI:	.
	NO:	X

De no requerir interventoría, o que la misma no sea integral (jurídica, técnica, financiera, contable y administrativa), indique las condiciones de idoneidad que debe cumplir quién realizaría la supervisión:	La supervisión del contrato será ejercida por el jefe de la Oficina de Sistemas o por quien éste designe por escrito y de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 1471 de 2020 expedida por la Dirección General del SENA, con lo determinado por el Manual de Supervisión e Interventoría V.5, Código GCCON-M-002 del 30 de noviembre de 2020.
---	---

18. FORMA DE ADJUDICACIÓN

El valor de la adjudicación corresponderá al valor de la oferta del proveedor que participe y envíe la cotización dentro de la operación secundaria del Acuerdo Marco de la adquisición de Software o servicios por catálogo y suplementos de Colombia Compra Eficiente CCE-139-IAD-2020.

18.1 Clasificación de la adjudicación

NO APLICA

18.2 Lotes

NO APLICA



19. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLES

Conforme al Instrumento de Agregación de Demanda para el Acuerdo Marco de la adquisición de Software y servicios por catálogo CCE-139-IAD-2020, celebrado por Colombia Compra Eficiente, para la selección de la oferta más favorable se tendrá en cuenta las actividades de la entidad compradora en la operación secundaria, contenidas en el suplemento presentado por Microsoft como fabricante, el cual fue aceptado por Colombia Compra Eficiente el 29 de diciembre de 2021, en cual fue incluido en el instrumento de agregación por demanda, para que Branch of Microsoft Colombia Inc., en calidad de proveedor exclusivo, sea el único autorizado para ofertar los servicios de soporte premier en el territorio colombiano, el cual es objeto del presente proceso que se pretende adelantar.

20. ANÁLISIS DE RIESGOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1150/2017 Art. 4 Decreto 1082/2015 Artículos 2.2.1.1.1.6.1 y 2.2.1.1.1.6.3, el análisis y la matriz de riesgos, así como la forma de mitigarlos y la asignación del riesgo entre las partes contratantes, se encuentra descrito en el capítulo V, 2. EDP de los estudios previos elaborados con ocasión al proceso de selección CCE-116-IAD-2020, documentos que hacen parte del Acuerdo Marco de Nube Pública III de Colombia Compra Eficiente CCE-139-IAD-2020

https://www.colombiacompra.gov.co/sites/cce_public/files/cce_tvec/cce-139-iad-2020.pdf

21. GARANTÍAS

Las pólizas se registrarán bajo las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco - Instrumento de Agregación por Demanda Colombia Compra Eficiente CCE-139-IAD-2020.

El proveedor garantizará el cumplimiento de las obligaciones que adquiere en la presente compra, en los términos y condiciones establecidos en los numerales 18.1 y 18.2 respectivamente, del Acuerdo Marco de Nube Pública III de Colombia Compra Eficiente CCE-139-IAD-2020, así:

21.1. Garantía de cumplimiento a favor de Colombia Compra Eficiente

Los Proveedores del Instrumento de Agregación de Demanda deben constituir a favor de Colombia Compra Eficiente, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la firma del contrato, una garantía de cumplimiento, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla:



Tabla 1 Suficiencia de la garantía

Categoría	Amparo	Valor	Vigencia
1	Cumplimiento del contrato	50 SMMLV	Duración del Instrumento de Agregación de Demanda y un (1) año más
2	Cumplimiento del contrato	500 SMMLV	Duración del Instrumento de Agregación de Demanda y un (1) año más
3	Cumplimiento del contrato	1000 SMMLV	Duración del Instrumento de Agregación de Demanda y un (1) año más

Fuente: Colombia Compra Eficiente.

En caso de prórroga del Instrumento de Agregación de Demanda, la garantía de cumplimiento debe ser ampliada hasta el vencimiento de este y por un (1) año más. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

Colombia Compra Eficiente debe aprobar la ampliación de la garantía de cumplimiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su envío por parte del Proveedor.

En caso de siniestro que afecte la garantía de cumplimiento, el Proveedor deberá ajustar la suficiencia de la garantía, en los amparos respectivos, de forma tal que cumpla con lo señalado en la Tabla 1, después de haber sido afectada.

21.2. Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras

Los Proveedores deben constituir una garantía de cumplimiento dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la colocación de la Orden de Compra a favor de la Entidad Compradora, por el valor, amparo y vigencia establecidos en la Tabla 2.

El valor de los amparos de la garantía de cumplimiento es calculado de acuerdo con el valor de la Orden de Compra.

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

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

Fuente: Colombia Compra Eficiente



La vigencia de la garantía y sus amparos debe iniciar desde la colocación de la Orden de Compra.

Los Proveedores deberán ampliar la garantía dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha en la que la Orden de Compra sea modificada, adicionada y/o prorrogada. La vigencia de la garantía debe ser ampliada por los plazos señalados en la tabla anterior. En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

La Entidad Compradora deberá aprobar la garantía de cumplimiento correspondiente a la orden de compra, de conformidad con las disposiciones establecidas en el manual de supervisión y de contratación de cada entidad.

Señale con una "X" los amparos a exigir:	
X	Cumplimiento: por el (15%) de la orden de compra, vigente por el plazo de la orden de compra y 6 meses más.
X	Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales: por el (5%) de la orden de compra, vigente por el plazo de la orden de compra y 3 años más.
X	Calidad y correcto funcionamiento de los bienes y equipos suministrados: por el (20%) de la orden de compra, vigente por el plazo de la orden de compra y 1 año más.

Nota. Si se requiere otro amparo que no esté incluido deberá agregarse.

22. LIMITACIÓN A LAS MIPYMES

NO APLICA

23. ACUERDOS COMERCIALES:

NO APLICA

24. OTROS ASPECTOS

VISITA PROGRAMADA.	SI:		NO:	X
Si se requiere determine la fecha, hora, lugar y duración:				
MUESTRA	SI:		NO:	X



VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	SI:		NO:	X
---------------------------------	-----	--	-----	---

25. IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y AMBIENTAL DE LA CONTRATACIÓN, LICENCIAS, PERMISOS, AUTORIZACIONES Y DISEÑOS.

NO APLICA

26. CONCEPTO TÉCNICO OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA (Anexo)

NO APLICA, toda vez que, los servicios de soporte, están definidos el suplemento del contrato CCE-139-IAD-2020-22 presentado por Microsoft como fabricante, el cual fue aceptado por Colombia Compra Eficiente el 29 de diciembre de 2021 y fue incluido en el instrumento de agregación por demanda, para que Branch of Microsoft Colombia Inc., en calidad de proveedor exclusivo, sea el único autorizado para ofertar los servicios de soporte premier en el territorio colombiano, el cual es objeto del presente proceso que se pretende adelantar.

27. CONCEPTO TÉCNICO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (Anexo)

NO APLICA

28. ANEXOS

- CDP
- Minuta Acuerdo Marco
- Estudio del mercado Acuerdo marco
- Matriz de riesgos
- Suplemento del Contrato CCE-139-IAD-2020-22 presentado por Microsoft
- Cotización del proveedor

CARLOS MARTÍN COY RODRIGUEZ

Ordenador del Gasto
Jefe Oficina de Sistemas

Elaboró: Pablo Arciniegas Chamorro Técnico Oficina de Sistemas

Revisó: José Fernando Martínez Martínez CT Abogado Oficina de Sistemas