

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 1 de 23 VERSIÓN: 0

ESTUDIO DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Dependencia solicitante:	Oficina de Tecnología y Sistemas de Información
PABS:	110410426

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD:

El Departamento Nacional de Planeación (DNP), de conformidad con el literal d) del numeral 1 del artículo 38 de la Ley 489 de 1998, es un Departamento Administrativo del Sector Central de la Administración Pública, perteneciente a la Rama Ejecutiva del poder público en el orden nacional. Su carácter técnico le ha asignado el objetivo de impulsar una visión estratégica del país en los campos social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas, el manejo y asignación de la inversión pública y la concreción de estas en planes, programas y proyectos del Gobierno.

Mediante el Decreto 1893 de 2021, “Por el cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación”, artículo 1.1.1.1 se establece como objetivo: “El Departamento Nacional de Planeación tiene como objetivos fundamentales la coordinación y diseño de políticas públicas y del presupuesto de los recursos de inversión; la articulación entre la planeación de las entidades del Gobierno Nacional y los demás niveles del gobierno; la preparación, el seguimiento de la ejecución y la evaluación de resultados de las políticas, planes, programas y proyectos del sector público; así como realizar en forma permanente el seguimiento de la economía nacional e internacional, proponer los estudios, planes, programas y proyectos para avanzar en el desarrollo económico, social, institucional y ambiental, y promover la convergencia regional del país; participar en la planeación y el adecuado desempeño en la ejecución de los proyectos de inversión, en la administración del Sistema de Seguimiento, Evaluación y Control del SGR y el Banco de Proyectos de Inversión y apoyar al Presidente de la República en el ejercicio de su función de máximo orientador de la planeación nacional de corto, mediano y largo plazo”.

Uno de los cambios que generó el nuevo PND busca diseñar y organizar los sistemas dinámicos de adquisición a través de la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente. Así esta, podrá establecer los siguientes aspectos:

- ✓ Las condiciones para adquisición de bienes o prestación de servicios al amparo del sistema dinámico de adquisición.
- ✓ Las condiciones a través de las cuales las entidades se vinculan al sistema dinámico de adquisición.
- ✓ Las condiciones como los proponentes seleccionados entregan los bienes y prestan los servicios.
- ✓ La forma como las entidades pagan por los bienes o servicios.

Por otra parte, el sistema dinámico de adquisición estará abierto durante todo el período de vigencia para que cualquier proponente que cumpla los criterios de selección se adhiera a este, en ese sentido la necesidad que se pretende contratar está contemplada dentro de esta modalidad de contratación por Instrumento de Agregación de Demanda que es la herramienta que propende por mantener sistemas dinámicos tal y como lo indica el Plan Nacional de Desarrollo.

Así las cosas, el DNP en aras de garantizar su funcionamiento como entidad estatal, atiende sus necesidades en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC a través de la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información OTSI, quien es la encargada de proveer al DNP de los servicios de TIC, los cuales se encuentran

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 2 de 23 VERSIÓN: 0

soportados sobre una infraestructura tecnológica robusta, funcional, estable y confiable, dando cumplimiento a políticas y estándares en materia de tecnología de la información-TI.

Conforme con lo señalado anteriormente y al tenor de lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1893 de 2021 la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información (OTSI) tiene entre sus funciones las contenidas en los siguientes numerales:

“

(...)

12. “Administrar y soportar la infraestructura tecnológica del Departamento Nacional de Planeación”.

Para el cumplimiento de sus funciones la Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información en su Planeación Estratégica para el 2026, ha contemplado las siguientes iniciativas:

EJE ESTRATÉGICO	DENOMINACIÓN
Gestión integral institucional.	Atención de requerimiento e Incidentes registrados.
	Mantenimiento de la Plataforma del DNP.
	Seguimiento a proyectos TIC
	Plan de trabajo para la Gestión de Seguridad de la Información (componente tecnológico)
	Implementación de la Política de Gobierno Digital

La política de Gobierno Digital es una política del estado colombiano “*que propende por la transformación digital pública. Con esta política pública se busca fortalecer la relación Ciudadano - Estado, mejorando la prestación de servicios por parte de las entidades, y generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública y el Estado en general, a través del uso y aprovechamiento de las TIC*”. Al respecto, el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones MINTIC define una estructura para la política centralizada en el objetivo descrito, apoyada sobre un enfoque de innovación pública digital para apalancar la transformación digital sustentado sobre 4 habilitadores:

- Servicios ciudadanos digitales.
- Seguridad y privacidad de la información.
- Cultura y apropiación.
- Arquitectura.

La necesidad de adelantar el presente proceso de contratación surge del diagnóstico del estado actual de la infraestructura de comunicaciones unificadas del DNP. Si bien la entidad cuenta con una plataforma operativa basada en Microsoft Teams Phone y el sistema Denwa, este último ha llegado al fin de su ciclo de soporte por parte del fabricante, lo que implica la ausencia de actualizaciones de seguridad, corrección de vulnerabilidades y asistencia técnica especializada, generando un riesgo operativo y de seguridad de la información que la entidad no puede sostener.

Adicionalmente, el modelo on-premise sobre el que opera actualmente parte de la infraestructura demanda esfuerzos continuos de administración, mantenimiento físico y gestión de hardware especializado, lo que representa una carga operativa que no es coherente con los principios de eficiencia y modernización tecnológica establecidos en la Política de Gobierno Digital. En este contexto, la migración hacia una solución integrada en la nube con Microsoft Teams, bajo un esquema de licenciamiento por usuario, permite garantizar el uso eficiente de las TIC, orientada a consolidar una

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 3 de 23 VERSIÓN: 0

plataforma unificada, integrada nativamente con Microsoft Teams, que elimine las dependencias de componentes físicos, simplifique la administración del servicio y garantice la continuidad y disponibilidad de las comunicaciones institucionales.

En este sentido, el presente proceso busca atender la necesidad de actualizar el servicio de comunicaciones unificadas, específicamente en su componente de telefonía, mediante la migración de los servicios on-premise hacia la nube. Esto permitirá garantizar mayor estabilidad y disponibilidad del servicio, atender los principios de la Política de Gobierno Digital, y fortalecer la gestión interna y el relacionamiento con el ciudadano a través de una infraestructura tecnológica moderna y sostenible.

Este proceso resulta indispensable en tanto que la continuidad operativa del servicio de comunicaciones institucionales depende directamente de contar con una plataforma estable, segura y con soporte vigente.

La Política de Gobierno Digital, establecida por el Decreto 767 de 2022, que busca fortalecer la relación Estado– Ciudadano mediante el uso proactivo y confiable de las TIC, forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Específicamente la política MGGTI.LI.ES.03 - Gestión de los proyectos con componentes de TI dicta que *“La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe participar de forma activa en las actividades de Co-Creación, planeación y ejecución de los proyectos de la institución que incorporen componentes de TI, para orientarlos hacia la habilitación y contribución al logro de las metas y objetivos estratégicos de la entidad.”* Y con la adquisición e implementación de esta infraestructura en nube, incluyendo el licenciamiento requerido por usuario, se contribuye al cumplimiento de esta política.

Adicionalmente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el apartado de Evaluación de Tecnologías Emergentes, menciona *“la innovación e investigación de tecnologías con potencial para ser incorporadas en las soluciones propuestas son actividades esenciales en el desarrollo de la Estrategia de TI. (...) la incorporación de tecnologías emergentes y en las posibilidades de innovar en la generación de valor público son parte esencial de la orientación que debe tener la Estrategia de TI y en general la gestión de TI”*.

El Modelo de Gestión y Gobierno de TI (MGGTI), también define los seis dominios fundamentales para alinear las necesidades del negocio con el uso adecuado de las TIC, como estrategia de TI, gobierno de TI, gestión de sistemas, gestión de información, gestión de servicios TI y uso y apropiación de TI.

En el marco de las iniciativas anteriormente descritas, la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información contempló desarrollar los siguientes productos y servicios con el fin de fortalecer la articulación a nivel institucional y sectorial:

- Atención de requerimiento e Incidentes registrados. (Servicio).
- Mantenimiento de la Plataforma del DNP. (Servicio).
- Seguimiento a proyectos TIC (Servicio).
- Informes Trimestrales de Plan de trabajo para la Gestión de Seguridad de la Información (componente tecnológico) (Producto).
- Informes Trimestrales de Implementación de la Política de Gobierno Digital (Producto).

A continuación se describe la infraestructura de comunicaciones unificadas con la que cuenta actualmente el DNP, identificando para cada componente su estado actual y la acción requerida en el marco del presente proceso. En términos generales, los componentes basados en Microsoft Teams (Teams Phone System, Auto Attendants y Call Queues) se encuentran operativos y serán conservados e integrados dentro de la nueva solución en la nube.

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32 Página 4 de 23 VERSIÓN: 0
---	---	---

Las comunicaciones unificadas son un conjunto de servicios que integran múltiples herramientas tecnológicas como voz, videollamadas, mensajería instantánea y colaboración en una única plataforma. Su objetivo es mejorar la colaboración y la eficiencia del flujo de trabajo al permitir a los colaboradores acceder a todas estas funciones desde cualquier dispositivo y en cualquier momento a través de una solución en la nube o local.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, en septiembre de 2016 se suscribió el contrato de Compraventa n.º DNP-540-2016 y SGR-040-2016, por medio del cual se adquirió e implementó un sistema de comunicaciones unificadas para el DNP, el mismo desarrolló la integración de los servicios de telefonía, video, voz, correo electrónico, mensajería instantánea, conferencias y grupos de respuesta o mesas de ayuda entre otros y cuyo beneficio es poder contar con una única herramienta integral para los servicios de comunicaciones, en lugar de contar con varias herramientas para cada servicio de comunicaciones, esto representa no solo simplificación en la implementación, mantenimiento y soporte técnico del sistema, sino también la facilitación de labores de adopción, adaptación y apropiación del sistema, aportando en la mejora de la productividad de los usuarios y en los servicios que se prestan a la comunidad y los grupos de interés en general.

Concordante con lo anterior en la actualidad el DNP cuenta con un sistema de comunicaciones unificadas, que se compone de una infraestructura tecnológica soportada bajo la plataforma de MICROSOFT TEAMS, así: veinte (20) teléfonos IP, dos (2) equipos de enlace telefónico AUDIOCODES MEDIAN 1000 GATEWAYS¹, AUDIOCODES MP 24², Servidor Virtual de auto attendant IVR y un equipo de centro de contacto DENWA PRO³, integrado a esta solución en el año 2021 mediante contrato No. DNP-828-2020. Actualmente los teléfonos están asignados a directores, subdirectores, jefes de oficina y secretarías.

A continuación se describen los componentes que conformaban el sistema de comunicaciones unificadas en el momento de su implementación y el estado actual de operación en el DNP, identificando para cada uno su función, su estado actual y la acción requerida en el marco del presente proceso. De los setecientos veinte (720) teléfonos IP adquiridos originalmente en el año 2016, y en el marco del contrato DNP-540-2016 y SGR-040-2016, con el propósito de soportar las necesidades de comunicación vigentes en ese momento, su uso fue reduciéndose progresivamente a partir del año 2021 por una confluencia de factores. En primer lugar, la evolución de la plataforma de comunicaciones unificadas, que migró de Skype for Business a Microsoft Teams, incorporó gradualmente funcionalidades que hacían prescindible el uso de un dispositivo telefónico físico dedicado. En segundo lugar, el contexto de la pandemia por COVID-19 y las consideraciones de higiene asociadas al uso compartido o frecuente de dispositivos físicos impulsaron la adopción de alternativas personales como diademas y auriculares, que suplieron eficientemente las necesidades de comunicación de voz. Como resultado de este proceso de transición tecnológica y cambio en los hábitos de uso, en la actualidad se encuentran activos veinte (20) teléfonos IP, asignados a usuarios que han manifestado expresamente su preferencia por este dispositivo. Adicionalmente, la totalidad de estos equipos ha superado su período de garantía, por lo que no cuentan con respaldo del fabricante para soporte técnico, actualización ni reposición. Los componentes basados en Microsoft Teams —Teams Phone System, Auto Attendants y Call Queues— se encuentran operativos y serán integrados y gestionados desde la nueva plataforma en nube. La infraestructura de Direct Routing será

¹ Una pasarela multimedia es un dispositivo que traduce y conecta diferentes redes de comunicación, permitiendo el intercambio fluido de datos entre sistemas que utilizan distintos protocolos o formatos de comunicación. Su función principal es convertir contenido multimedia, como voz, video o datos, de un formato a otro para garantizar la compatibilidad entre diferentes redes o dispositivos.

² La serie MediaPack 1xx de puertas de enlace VoIP analógicas de AudioCodes ofrece a los proveedores de servicios y grandes empresas una tecnología de voz de primera calidad para conectar teléfonos, máquinas de fax y sistemas PBX heredados con redes de telefonía IP y sistemas IP-PBX. <https://www.audiocodes.com/es/solutions-products/products/digital-and-analog-media-gateways/mediapack-1xx>

³ La Denwa UC Premium es una central híbrida diseñada para pequeñas y medianas empresas que requieren una solución robusta con capacidad de crecimiento. Soporta hasta 100 extensiones y 30 llamadas simultáneas. Ofrece funciones avanzadas como colas ACD, grabación, IVR multinivel, integración con CRMs y seguridad mejorada (TLS/SRTP). Su formato modular permite agregar puertos analógicos y digitales según necesidad. Compatible con PoE, telefonía IP y enlaces tradicionales, se adapta a múltiples entornos. Ideal para empresas con infraestructura mixta que buscan escalabilidad.

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 5 de 23 VERSIÓN: 0

conservada durante el período de transición. El sistema Denwa, que opera de forma on-premise, será reemplazado en su totalidad dado que ha llegado al fin de su ciclo de soporte.

TEAMS PHONE SYSTEM

El sistema telefónico institucional está basado en la infraestructura de Microsoft Teams Phone con integración a la red pública, lo que permite conectar la telefonía corporativa a través de dos (2) Session Border Controllers (SBCs o Median 1000 Gateway).

Actualmente, la entidad cuenta con una capacidad instalada de 348 habilitaciones de telefonía, distribuidas en 100 licencias dedicadas de Teams Phone Standard y 248 licencias adicionales tipo add-on⁴ asociadas al licenciamiento de Office365 E5, lo que permite extender las funcionalidades de voz a los usuarios priorizados según las necesidades operativas.

Desde el punto de vista de capacidad, esta configuración define el límite máximo de usuarios concurrentes habilitados para servicios de telefonía empresarial, lo cual requiere una adecuada gestión y asignación para garantizar su uso eficiente, especialmente en escenarios de alta demanda o crecimiento institucional.

La arquitectura implementada garantiza redundancia y continuidad del servicio, distribuyendo el enrutamiento de llamadas entre ambos SBCs, lo que proporciona alta disponibilidad y resiliencia ante fallos de infraestructura. No obstante, la dependencia de componentes específicos como los SBCs y la integración mediante Direct Routing introduce consideraciones técnicas relevantes en términos de operación, mantenimiento y gestión especializada.

En este sentido, el modelo actual presenta retos asociados a la escalabilidad, administración operativa y sostenibilidad a largo plazo, razón por la cual, es necesario ampliar la cobertura, simplificar la gestión del servicio y reducir la complejidad técnica. La dependencia de los SBCs físicos implica costos de mantenimiento de hardware especializado, gestión técnica continua y riesgos de disponibilidad ante fallos de infraestructura. Estos factores justifican la migración hacia un modelo de telefonía en la nube, que elimine las dependencias on-premise, reduzca la carga operativa y garantice la continuidad del servicio bajo estándares modernos de gestión."

Auto Attendants (Operadores Automáticos)

Los Auto Attendants (AA) permiten automatizar la atención inicial de llamadas institucionales mediante menús interactivos configurables. Su funcionalidad principal consiste en recibir llamadas, ofrecer opciones a los usuarios y enrutar automáticamente la llamada hacia la cola, extensión o dependencia correspondiente.

Entre las principales capacidades configuradas se destacan:

- Recepción automatizada de llamadas con saludos personalizados según horario laboral o festivo.
- Menús interactivos con navegación DTMF (*Dual-Tone Multi-Frequency* o Multifrecuencia de Doble Tono) (por ejemplo, "Presione 1 para atención al ciudadano, 2 para soporte técnico").
- Transferencias inteligentes hacia Call Queues, buzones de voz o extensiones específicas.
- Gestión de horarios y desvíos según disponibilidad del personal o franjas horarias predefinidas.
- Anuncios informativos o de cortesía (mensaje institucional, horarios, direcciones, etc.).
- Idiomas configurables según las necesidades del canal de atención.

⁴ Un add-on es una mejora o extensión de software que amplía las funciones de un programa o aplicación, añadiendo herramientas o funcionalidades adicionales para personalizar y enriquecer su uso.

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 6 de 23 VERSIÓN: 0

Los Auto Attendants actúan como punto de entrada principal del sistema, permitiendo centralizar la atención y ofrecer una experiencia coherente para los usuarios internos y externos.

Los operadores automáticos (auto attendants) actualmente configurados en el DNP operan sobre la infraestructura on-premise existente, lo que implica que su disponibilidad y correcto funcionamiento dependen directamente de los componentes físicos que se encuentran al final de su ciclo de vida. La migración de estos operadores a la plataforma en nube permitirá desligar su operación de dicha infraestructura, garantizando la continuidad de los flujos de atención existentes, simplificando su administración y asegurando su disponibilidad bajo un modelo de gestión centralizada y con soporte vigente.

Call Queues (Colas de Llamadas)

Las Call Queues (CQ) complementan a los Auto Attendants al permitir distribuir las llamadas entre los agentes disponibles de cada dependencia o grupo de atención. Estas colas están diseñadas para garantizar que las llamadas sean gestionadas de forma equitativa y eficiente, evitando pérdidas o tiempos de espera excesivos.

Sus características más relevantes incluyen:

- Enrutamiento secuencial o simultáneo (serial O round robin) para distribuir las llamadas entre los agentes.
- Mensajes de espera personalizados, con posibilidad de incluir música institucional o anuncios informativos.
- Supervisión del estado de los agentes, incluyendo disponibilidad, estado de conexión y tiempo en llamada.
- Escalamiento automático en caso de que no haya agentes disponibles o no se atiende dentro del tiempo máximo configurado.
- Integración con Teams Presence, asegurando que solo los agentes activos reciban llamadas.
- Registro y trazabilidad de llamadas atendidas y perdidas mediante informes del Teams Admin Center.

Las colas de llamadas en la actualidad operativas serán igualmente migradas y gestionadas desde la nueva plataforma, manteniendo la lógica de distribución y enrutamiento configurada, con la ventaja adicional de una administración centralizada y simplificada en la nube.

Infraestructura de Direct Routing y Monitor

La infraestructura actual está compuesta por dos SBCs registrados en el dominio institucional, los cuales manejan la comunicación SIP entre la nube de Microsoft y el proveedor de telefonía local:

- SBCxxx.DNP.GOV.CO
- SBCxxx.DNP.GOV.CO

Además, el monitoreo constante del rendimiento de los SBCs y las colas de llamadas permite detectar y corregir oportunamente incidencias que afecten la disponibilidad del servicio.

La infraestructura de Direct Routing mediante los SBCs existentes será conservada durante el período de transición, en tanto garantiza la conectividad con las troncales SIP contratadas con ETB. No obstante, esta infraestructura física presenta las mismas limitaciones de sostenibilidad a largo plazo descritas para los demás componentes on-premise: dependencia de hardware especializado, costos de mantenimiento y riesgos de disponibilidad ante fallos. En consecuencia, la nueva plataforma en nube asumirá progresivamente las funciones de monitoreo y gestión del servicio,

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 7 de 23 VERSIÓN: 0

reduciendo la dependencia de estos componentes físicos hasta su eventual sustitución completa, lo que permitirá consolidar una arquitectura unificada, resiliente y de administración simplificada.

Denwa

Es una plataforma de telefonía IP (VoIP) que opera como un PBX (Private Branch Exchange o Centralita Privada) virtual o IP-PBX, permitiendo la gestión centralizada de las comunicaciones de voz en una organización.

Desde el punto de vista teórico, se puede definir como una solución de comunicaciones unificadas basada en protocolos IP que habilita la gestión, enrutamiento y control de llamadas telefónicas a través de redes de datos, integrando funcionalidades de telefonía empresarial, *contact center* y administración de extensiones.⁵

El sistema Denwa cuenta con componentes clave:

IP-PBX (Central telefónica virtual): Gestiona extensiones, reglas de enrutamiento, IVR y colas de atención.

Protocolo SIP (Session Initiation Protocol): Permite el establecimiento, control y finalización de llamadas sobre IP.

Troncales SIP (SIP Trunks): Conectan la plataforma con la red pública telefónica (PSTN).

Softphones y dispositivos IP: Clientes (aplicaciones o teléfonos físicos) usados por los usuarios finales.

Módulos de Contact Center (si aplica): Funcionalidades como colas, grabación de llamadas, reportes y monitoreo.

Dentro de sus funcionalidades típicas se encuentra la gestión de extensiones internas, el enrutamiento de llamadas entrantes y salientes, IVR (respuesta de voz interactiva), grabación de llamadas, transferencias, conferencias y buzón de voz, así como reportes operativos de llamadas

Dado que el sistema Denwa ha llegado al fin de su ciclo de soporte por parte del fabricante, lo que implica la ausencia de actualizaciones de seguridad, la no corrección de vulnerabilidades técnicas y la inexistencia de asistencia técnica especializada. Esta situación expone a la entidad a riesgos operativos y de seguridad de la información que no pueden ser gestionados bajo el esquema actual, y que resultan incompatibles con los estándares de la Política de Gobierno Digital. Por estas razones, el reemplazo del sistema Denwa constituye uno de los objetivos centrales del presente proceso. La plataforma en nube asumirá todas las funcionalidades actualmente provistas, incluyendo la gestión de extensiones, IVR, colas de atención, grabación de llamadas y reportes operativos, bajo un modelo de servicio con soporte vigente, actualizaciones continuas y licenciamiento por usuario.

A través de los productos en línea que tiene Microsoft 365, los cuales incluyen Teams, Teams Rooms, Teams Premium, entre otros, la OTSI proporciona a los colaboradores del DNP acceso a las funcionalidades disponibles según el nivel de licencia asignado, garantizando así que cada usuario cuente con las herramientas adecuadas para su rol dentro de la Entidad. Esto permite atender de manera diferenciada las necesidades operativas, estratégicas o de soporte, de acuerdo con el perfil y funciones del colaborador en sus distintos niveles de productividad. Todo esto bajo un esquema de protocolos seguros, que permiten ofrecer movilidad y mejores tiempos de respuesta a las necesidades de la Entidad, cumpliendo de tal manera con los fines y misionalidad del DNP.

Adicionalmente, mediante esta solución tecnológica se le brinda a la entidad, el control y las estadísticas funcionales y operativas, que permitan medir las necesidades de los colaboradores y ciudadanos, asegurando a los involucrados al interior de la entidad el recibir un mejor servicio en los programas gubernamentales dispuestos actualmente. De

⁵ Microsoft. (s. f.). *PBX en Microsoft Teams (central telefónica privada)*. Microsoft.
<https://www.microsoft.com/es-es/microsoft-teams/pbx-private-branch-exchange>

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 8 de 23 VERSIÓN: 0

acuerdo con lo anterior se deja constancia que el presente proceso de selección y su justificación están acordes con las políticas de austeridad y normativa vigente a este respecto.

Respecto a la descripción existente en el PETI a nivel de los servicios de TI bajo el gobierno y administración de la OTSI no se ven afectados con eventuales cambios en la periodicidad de los procesos, puesto que los recursos correspondientes siempre están programados en las diferentes vigencias a través de lo formulado en los planes de acción. Lo anterior está previsto en el proyecto de inversión y en el plan de acción.

Teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, la entidad requiere migrar hacia una plataforma en nube que integre y consolide las funcionalidades actualmente dispersas entre componentes on-premise y servicios en nube. Dicha plataforma deberá incluir la tecnología necesaria para mantener la conectividad con los canales actuales (Troncales SIP) contratados con la empresa ETB, quien presta el servicio de la línea telefónica, integrarse con la herramienta Teams que posee actualmente la entidad, y proveer funcionalidades de monitoreo de llamadas, seguimiento, generación de informes sobre el uso del servicio y grabación de llamadas entrantes y salientes, principalmente para la mesa de Atención al Ciudadano. La necesidad de contar con estas funcionalidades de forma unificada y con soporte vigente no obedece a un incremento en los volúmenes de atención, sino a que los dispositivos on-premise que actualmente las soportan han llegado al fin de su ciclo de vida, garantía y soporte por parte del fabricante, lo que compromete su sostenibilidad técnica y expone a la entidad a riesgos operativos y de seguridad de la información. En consecuencia, la justificación del presente proceso se centra en la obsolescencia tecnológica de la infraestructura actual y en la necesidad de migrar hacia tecnologías vigentes que garanticen continuidad, soporte y disponibilidad del servicio.

Teniendo en cuenta lo expuesto y en virtud de que se encuentra vigente y en funcionamiento el Instrumento de Agregación de Demanda, para la adquisición a través de IAD/SDA Software por Catálogo II No.CCE-SNG-IAD-002-2024, cuyo objeto es: ***“(i) Seleccionar los Proveedores de Software. (ii) Definir las condiciones de contratación de Software por parte de las entidades estatales que contraten bajo el amparo del mecanismo de agregación de demanda. Los proveedores se obligan a proporcionar a nivel nacional los productos de software y los servicios complementarios que las entidades compradoras requieren para su funcionamiento y misionalidad, bajo las condiciones técnicas definidas en los documentos del proceso.”*** Se requiere la migración de telefonía on-premise a la nube con su respectivo licenciamiento de conformidad con las condiciones técnicas exigidas, como único proveedor dentro del mencionado Catálogo el cual corresponde al fabricante NOVENTIQ INTERNATIONAL COLOMBIA S A S de los servicios requeridos, el cual se encuentra codificados dentro del IAD como CONSORCIO NOVENTIQ-SM.

De conformidad con el Instrumento de Agregación de Demanda, para la adquisición a través de IAD/SDA Software por Catálogo II No.CCE-SNG-IAD-002-2024, el día 26 de febrero de 2026 se publicó RFI⁶ con un plazo de CINCO (5) días hábiles, hasta la 17:00 horas del 5 de marzo 2026, del cual se obtuvieron respuestas y observaciones durante el evento.

Por lo anterior, en el análisis de la oferta que incorpora el Catálogo del precitado IAD, se justifica la necesidad de la celebración de la orden de compra por la modalidad del Instrumento de Agregación de Demanda como Proveedor Exclusivo con la firma NOVENTIQ INTERNATIONAL COLOMBIA S.A.S., quien es el titular del derecho patrimonial y

⁶ RFI-SG-OTRO-EVENTO 208622

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 9 de 23 VERSIÓN: 0

productor de la obra TOTAL VOICE, registrada ante la Unidad Administrativa Especial de la Dirección Nacional de Derecho de Autor del Ministerio del Interior, del cual se aporta el Certificado de Registro de Soporte Lógico – Software con fecha de registro 23 de julio de 2021, y el cual se encuentra codificado dentro del IAD como CONSORCIO NOVENTIQ-SM.

En ese sentido, la orden de compra resultante del evento de cotización saldrá a nombre del CONSORCIO NOVENTIQ-SM integrado por: NOVENTIQ INTERNATIONAL COLOMBIA S.A.S. identificado con NIT 900389156-5 y SOFTMANAGEMENT S.A. identificado con NIT 830026014-7, por lo cual se adjunta la documentación pertinente que demuestra su capacidad jurídica.

La presente contratación se encuentra acorde con las medidas de austeridad y eficiencia del gasto público dispuestas en el Decreto 1068 del 26 de mayo de 2015 “*por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Hacienda y Crédito Público*”, el Decreto 0618 del 17 de junio de 2026 “*Por el cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto 2026 para los órganos que hacen parte del Presupuesto General de la Nación*” y demás normas concordantes, que aunque no es una adquisición que se contemple dentro de su articulado, las recomendaciones y sugerencias allí establecidas son aplicadas a la presente necesidad, como quiera que es necesario la migración de telefonía on-premise a la nube con su respectivo licenciamiento, que conforme a la exposición realizada, se plasma la importancia de la contratación para el cumplimiento de las actividades misionales y transversales de la Entidad, en tanto asegura la continuidad operativa de los servicios de comunicaciones institucionales mediante una plataforma estable, segura y con soporte vigente, y al mismo tiempo incorpora un esquema de comunicaciones unificadas que integra voz, videollamadas, mensajería instantánea y colaboración en una sola solución, lo cual fortalece la interacción entre dependencias, agiliza la gestión administrativa y garantiza el soporte tecnológico indispensable para el desarrollo eficiente de los trámites institucionales que se requieran.

En desarrollo del proceso de selección adelantado a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC, se publicó el evento de cotización No. 215740, orientado a atender la necesidad de adquirir los servicios requeridos por el Proveedor Exclusivo NOVENTIQ INTERNATIONAL COLOMBIA S.A.S. codificado dentro del IAD como CONSORCIO NOVENTIQ-SM. No obstante, dentro del término establecido para la presentación de la cotización, el proveedor manifestó haber presentado inconvenientes para realizar oportunamente la carga del archivo correspondiente en la plataforma, situación respecto de la cual no se cuenta con evidencia que permita establecer que obedeció a una falla atribuible a la TVEC. En consecuencia, mediante Resolución No. 2241 de 2026, publicada el 28 de julio de 2026, se declaró desierto el referido evento de cotización. Una vez surtido el término correspondiente de notificación y encontrándose en firme el acto administrativo, se considera procedente adelantar nuevamente el evento de cotización, toda vez que persiste la necesidad de la Entidad y subsisten las condiciones que dieron origen al requerimiento, por lo que resulta necesario continuar con las actuaciones tendientes a garantizar la satisfacción oportuna de la necesidad identificada.

2. OBJETO, ESPECIFICACIONES E IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO:

2.1. Objeto: 110410426 - Prestar servicios para la migración de telefonía on-premise a la nube con su respectivo licenciamiento, de conformidad con las condiciones técnicas exigidas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP).

2.2. Clasificador de Bienes y Servicios UNSPSC:

De acuerdo con la clasificación del código Estándar de Productos y servicios de naciones unidas, V. 14.080 (UNSPSC) el servicio requerido por el Departamento Nacional de Planeación está ubicado así:

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 10 de 23 VERSIÓN: 0

CLASIFICACIÓN UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
43231501	Difusión de Tecnologías de Información	Software	Software funcional específico de la empresa	Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)
43232902	Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones	Software	Software Para Trabajo en Redes	Software de servidor de comunicaciones
81112210	Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de software	Mantenimiento de software de gestión de sistemas

Las licencias objeto del presente proceso corresponden a licencias de uso mensual por usuario (modalidad de suscripción), conforme a lo definido en el IAD/SDA CCE-SNG-IAD-002-2024. Su vigencia está ligada al período de ejecución de la orden de compra, esto es, hasta el 31 de diciembre de 2026, de acuerdo con el plazo establecido en el numeral 8 del presente estudio. Las licencias serán activadas a partir del acta de inicio y estarán vigentes durante toda la ejecución contractual bajo el esquema de pago mensual descrito en el numeral 9.

Nota: La presente solicitud hace parte del Plan Anual de Adquisiciones 2026, actualizada en la versión **No. 18** bajo el **PABS 110410426**, cuyo objeto es “Prestar servicios para la migración de telefonía on-premise a la nube con su respectivo licenciamiento, de conformidad con las condiciones técnicas exigidas por el Departamento Nacional de Planeación (DNP)”. El responsable de la línea es la OTSI - Oficina de Tecnologías y Sistemas de Información, con un valor registrado de **\$170.000.000** y los códigos **UNSPSC 43231501; 43232902 y 81112210**.

2.3. Alcance del objeto (SI APLICA):

Cláusula 3 Alcance del objeto del Instrumento de Agregación de Demanda Dinámico de Adquisición IAD/SDA

Los Proveedores se obligan a proporcionar a nivel nacional los productos de software y los servicios complementarios que las Entidades Compradoras requieren para su funcionamiento y misionalidad, bajo las condiciones técnicas definidas en los documentos del proceso.

El instrumento no pretende proporcionar un entorno para la venta de proyectos de desarrollo, consultorías, hosting, BPO, mantenimiento físico de equipos, ni soluciones de ciberseguridad, razón por la cual este tipo de productos y servicios no están disponibles. Con excepción de la Categoría “Compra Pública de Tecnología e Innovación”, en la cual las entidades estatales sí podrán adquirir prototipos de desarrollos a la medida.

Los servicios complementarios transversales no se pueden adquirir de manera independiente.

2.4 Especificaciones Técnicas

De acuerdo con los códigos del catálogo de productos del Instrumento de Agregación de Demanda de Precios No CCE-SNG-IAD-002-2024 - Proceso # CCENEG-075-02-2024, se requiere lo siguiente:

Ítem	Código del producto	Nombre	Descripción	Tipo	Unidad	Información adicional	Forma de pago	Cantidad
------	---------------------	--------	-------------	------	--------	-----------------------	---------------	----------

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA		CÓDIGO: F-CT-32
			Página 11 de 23 VERSIÓN: 0

1	NT-TV Ca/500/Monthly	Total Voice Calling 201-500	Monthly license per user for Total Voice Calling Service in a range of 201-500 users. One concurrent connection channel is included for every 5 monthly user licenses. Includes 5x8 remote monitoring and alert notification, enhanced reporting, backup/restore and proactive triage.	Servicio	Licencia	Tipo de Proveedor: Único proveedor exclusivo Tipo: Servicio Enlace web: https://noventiqlatinoamerica.com/soluciones/noventiq-cloud-center/total-voice Propósito: Otro	suscripción de pago mensual	1,000
2	NT-TT- Ado/500/Basic/Monthly	Total Voice Adopting Basic 200-500	Monthly license per user for Total Voice Adopting Basic Service in a range of 201-500 users. Includes 5x8 remote monitoring and alert notification.	Servicio	Licencia	Tipo de Proveedor: Único proveedor exclusivo Tipo: Servicio Enlace web: https://noventiqlatinoamerica.com/soluciones/noventiq-cloud-center/total-voice Propósito: Otro	suscripción de pago mensual	1,000

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN:

El artículo segundo del Decreto Ley 4170 de 2011 “*Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se determinan sus objetivos y estructura*”, establece como objetivo de la Agencia Nacional de Contratación Pública lo siguiente: “*La Agencia Nacional de Contratación Pública –Colombia Compra Eficiente–, como ente rector, tiene como objetivo desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los participantes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado*”.

Así mismo, el artículo 3, numeral 7 ibidem señala como una de sus funciones la de “*Diseñar, organizar y celebrar los acuerdos marco de precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo 2° de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto*”.

Por su parte, la Ley 1150 de 2007, Título I, Artículo 2 establece como modalidades de selección para la escogencia de contratistas, las siguientes:

“ARTÍCULO 2o. DE LAS MODALIDADES DE SELECCIÓN. *La escogencia del contratista se efectuará con arreglo a las modalidades de selección de licitación pública, selección abreviada, concurso de méritos y contratación directa, con base en las siguientes reglas:*

(...)

2. Selección abreviada. *La Selección abreviada corresponde a la modalidad de selección objetiva prevista para aquellos casos en que, por las características del objeto a contratar, las circunstancias de la contratación o la cuantía o destinación del bien, obra o servicio puedan adelantarse procesos simplificados para garantizar la eficiencia de la gestión contractual.*

El Gobierno Nacional reglamentará la materia.

Serán causales de selección abreviada las siguientes:

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 12 de 23 VERSIÓN: 0

a) La adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización por parte de las entidades, que corresponden a aquellos que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos.

Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos;
(...)"

Los artículos 2.2.1.2.1.2.7 a 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015, los cuales establecen:

“Artículo 2.2.1.2.1.2.7. modificado por el artículo 1º del Decreto 310 de 2021. Procedencia del Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales sometidas al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, están obligadas a adquirir Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes de Común Utilización a través de los Acuerdos Marco de Precios previamente justificados, diseñados, organizados y celebrados por la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-. (...)

Artículo 2.2.1.2.1.2.8. Identificación de bienes y servicios objeto de un Acuerdo Marco de Precios o de un Instrumento de Agregación de Demanda. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente -, periódicamente deberá efectuar Procesos de Contratación para suscribir Acuerdos Marco de Precios, teniendo en cuenta los Bienes y Servicios de Características Técnicas Uniformes o No Uniformes de Común utilización, contenidos en los Planes Anuales de Adquisiciones de las Entidades Estatales y la información disponible del sistema de compras y contratación pública.

Las Entidades Estatales podrán solicitar a la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente – el diseño de Acuerdo Marco de Precios para la adquisición de uno o varios Bienes o Servicios con Características Técnicas Uniformes y no Uniformes de Común Utilización. (...).

Artículo 2.2.1.2.1.2.9. Utilización del Acuerdo Marco de Precios. Colombia Compra Eficiente debe publicar el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios, y la Entidad Estatal en la etapa de planeación del Proceso de Contratación está obligada a verificar si existe un Acuerdo Marco de Precios vigente con el cual la Entidad Estatal pueda satisfacer la necesidad identificada.

Si el Catálogo para Acuerdos Marco de Precios contiene el bien o servicio requerido, la Entidad Estatal de que trata el inciso 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.7 del presente decreto está obligada a suscribir el Acuerdo Marco de Precios, en la forma que Colombia Compra Eficiente disponga, y luego puede colocar la orden de compra correspondiente en los términos establecidos en el Acuerdo Marco de Precios. Las Entidades Estatales no deben exigir las garantías de que trata la Sección 3 del presente capítulo, que comprende los artículos

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 13 de 23 VERSIÓN: 0

2.2.1.2.3.1.1 al 2.2.1.2.3.5.1 del presente decreto, en las órdenes de compra derivadas de los Acuerdos Marco de Precios, a menos que el Acuerdo Marco de Precios respectivo disponga lo contrario.

Artículo 2.2.1.2.1.2.10. Proceso de contratación para Acuerdo Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de Demanda. La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente - diseñará y organizará los Procesos de Contratación para los Acuerdos Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de Demanda con base en el análisis del sector y usando la modalidad de selección que corresponda.

Parágrafo 1: En los Documentos del Proceso del Acuerdo Marco de Precios o Instrumento de Agregación de Demanda se debe establecer, entre otros aspectos, la forma de: a) evaluar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los proveedores y de los compradores; b) proceder frente al incumplimiento de las órdenes de compra; y c) actuar frente a los reclamos de calidad y oportunidad de la prestación. “

En virtud de lo anterior, la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente busca ofrecer a las Entidades del Estado, Acuerdos Marco de Precios / Instrumentos de Agregación de Demanda No. CCE-SNG-IAD-002-2024, (proceso CCENEG-075-02-2024) que permita contratar bienes y/o servicios de forma fácil y ágil, permitiendo generar información sobre el costo de los mismos y evitando costos de intermediación, razón por la cual se contempla la posibilidad de adquirir bienes y servicios a través de Instrumentos de Agregación de Demanda de acuerdo con lo señalado en los artículos 2.2.1.2.1.2.7. hasta el 2.2.1.2.1.2.10. del Decreto 1082 de 2015, y el Decreto 310 de 2021, que para el caso que nos ocupa corresponde al IAD CCE-SNG-IAD-002-2024, (proceso CCENEG-075-02-2024).

En ese sentido, en el marco del Sistema de Compra Pública colombiano, la Agencia Colombiana de Compra Eficiente actúa como ente rector encargado de diseñar, administrar y promover los instrumentos de agregación de demanda, con el propósito de optimizar la contratación estatal mediante condiciones estandarizadas de calidad, precio y oportunidad. Para la operación de estos instrumentos, dispone de la Tienda Virtual del Estado Colombiano, plataforma transaccional a través de la cual las entidades estatales adelantan las adquisiciones de bienes y servicios previamente adjudicados en dichos acuerdos, en la denominada “Operación Secundaria” garantizando procesos ágiles, transparentes y alineados con las reglas definidas por Colombia Compra Eficiente.

Es pertinente además indicar que el artículo 8º del Decreto 142 de 2023 reafirma el uso obligatorio de la modalidad de Selección Abreviada para la adquisición de Bienes y Servicios Uniformes de Común Utilización, así como aquellos de Características Técnicas no Uniformes de Común Utilización, por compra por catálogo derivado de la celebración de Acuerdos Marco de Precios para las entidades de orden nacional como es el caso del DNP. En el caso de los Instrumentos de Agregación de Demanda, su utilización se enmarca en la modalidad de selección abreviada por compra por catálogo, cuando resultan idóneos para atender la necesidad contractual, así las cosas, el Departamento Nacional de Planeación, en ejercicio de la etapa de planeación, verificó la existencia del Instrumento de Agregación de Demanda CCE-SNG-IAD-002-2024, el cual permite satisfacer la necesidad de la migración de telefonía on-premise a la nube con su respectivo licenciamiento, bajo condiciones estandarizadas de precio, calidad y oportunidad. En consecuencia, se precisa que la obligatoriedad normativa recae de manera expresa sobre los AMP, mientras que la utilización del IAD en el presente proceso responde a criterios de eficiencia, economía y adecuada planeación contractual, manteniéndose incólume la procedencia de la modalidad de selección abreviada por compra por catálogo adoptada.

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 14 de 23 VERSIÓN: 0

De conformidad con el **CERTIFICADO DE REGISTRO DE SOPORTE LÓGICO - SOFTWARE** con fecha de registro del 23 de julio de 2021, en donde se certifica que la empresa NOVENTIQ INTERNATIONAL COLOMBIA SAS (Codificada dentro del IAD como CONSORCIO NOVENTIQ-SM), es el titular del derecho de patrimonial y productor de la obra **TOTAL VOICE**.

4. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA CCE-SNG-IAD-002-2024 APLICABLE

- (i) **Número de Proceso:** CCENEG-075-02-2024 adelantado a través de la plataforma del SECOP II por la Agencia Nacional de Colombia Compra Eficiente (Operación Principal).
- (ii) **Objeto del IAD:** (i). Seleccionar los Proveedores de Software. (ii). Definir las condiciones de contratación de Software por parte de las entidades estatales que contraten bajo el amparo del mecanismo de agregación de demanda. Los proveedores se obligan a proporcionar a nivel nacional los productos de software y los servicios complementarios que las entidades compradoras requieren para su funcionamiento y misionalidad, bajo las condiciones técnicas definidas en los documentos del proceso.
- (iii) **Fecha máxima para colocar y ejecutar Órdenes de Compra:**

IAD/SDA de Software por Catálogo II

CCE-SNG-IAD-002-2024 - Proceso # CCENEG-075-02-2024

📅 Desde 22/11/2024 hasta 21/11/2027

→ Iniciar proceso o simulación

Fecha máxima para colocar órdenes de compra / Fecha Fin AMP 21/11/2027	Fecha máxima para ejecutar órdenes de compra 21/11/2028
---	--

- (iv) **Plazo del evento:** El Instrumento de Agregación de Demanda CCENEG-075-02-2024 establece que la Entidad Compradora debe determinar un plazo mínimo de cotización de tres (3) días hábiles para cotizar.
- (v) **Condición del Plazo del evento de cotización:** El plazo de cotización inicia a partir del día hábil siguiente a la Solicitud de Cotización y termina a las 17:00 horas del día de finalización del Evento de Cotización definido por la Entidad Compradora.

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32 Página 15 de 23 VERSIÓN: 0
--	--	---

- (vi) **Criterios de Selección:** Para efectos de la presente contratación y de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015, no se consignó dentro del Instrumento de Agregación de Demanda Sistema Dinámico para la adquisición de Software por Catálogo II IAD/SDA No.CCE-SNG-IAD-002-2024 factores de escogencia y calificación, por cuanto el servicio adquirir está contemplado como proveedor exclusivo, por lo que la selección de la persona jurídica se realizó en atención a que la empresa NOVENTIQ INTERNATIONAL COLOMBIA SAS, es el titular del derecho de patrimonial y productor de la obra **TOTAL VOICE**.

5. EVENTO RFI Y LIMITACIÓN A MIPYMES

De conformidad con lo preceptuado en el Instrumento de Agregación de Demanda, No CCE-SNG-IAD-002-2024 - Proceso # CCENEG-075-02-2024, numeral 6.5 de la Cláusula 6 Obligaciones de la Entidad Compradora, cuando el producto de software solo tenga un único Proveedor exclusivo en el catálogo, la entidad puede terminar el evento RFI antes de los tres días hábiles.

Así las cosas, fue publicado el evento RFI-SG-OTRO-EVENTO 208622 el 26/02/2026 y venció el 05/03/2026 a las 17:00., del cual se recibieron observaciones y respuestas en donde los proveedores manifestaron que no se encontraban clasificados como proveedores del fabricante o que el producto lo ofrecía un único proveedor dentro del Catálogo, en el mismo sentido fueron las respuestas recibidas al cierre del proceso.

En el precitado evento RFI, y de acuerdo con la cláusula 6.5.1 del Instrumento de Agregación de Demanda, no se limitó a mipymes: *“Cuando el Software o servicio de fabricante solo sea ofrecido por un único proveedor exclusivo en el territorio nacional, no se debe adelantar el RFI para la limitación Mipyme”*, en sentido no fue limitado a Mipyme.

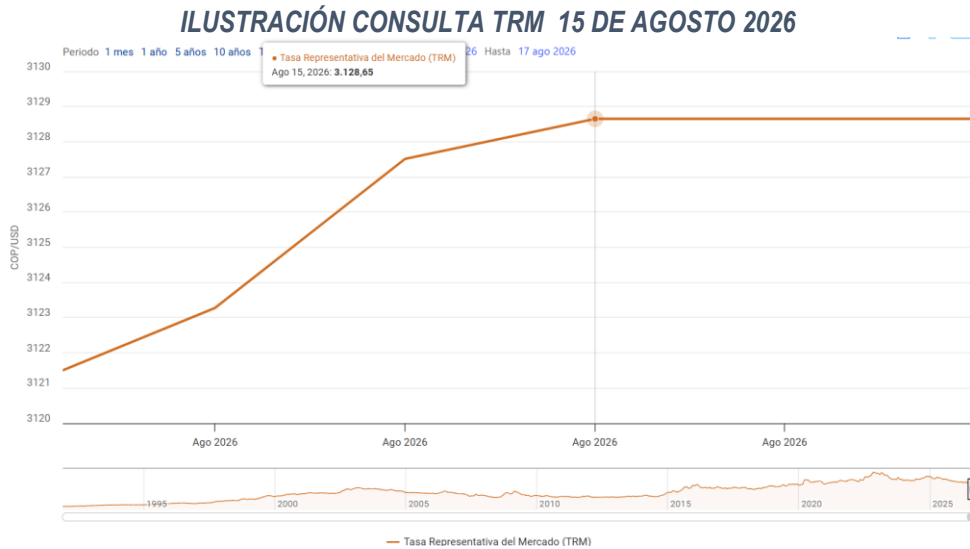
Se adjuntan los soportes del evento de RFI.

6. PRESUPUESTO OFICIAL.

Para la determinación del presupuesto oficial se revisó la disponibilidad de los bienes y/o servicios en los catálogos de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC), encontrando que en el Instrumento de Agregación de Demanda Sistema Dinámico de Adquisición (IAD/SDA) de Software Por Catálogo II No. CCE-SNG-IAD-002-2024, se encuentra incluidos los componentes de servicios para la migración de telefonía on-premise a la nube con su respectivo licenciamiento como se relaciona a continuación:

El presupuesto oficial se calcula a través del simulador **publicado el 24 de agosto de 2026, correspondiente a la última versión (No 46)**, que se encuentra definido en el Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo, con TRM⁷ del día 31 de agosto de 2026, la cual correspondió a la suma de **\$3.202,79** consultada en el Banco de la República. Como soporte de esta información, a continuación, se incluye la captura de pantalla de la consulta realizada y el respectivo enlace de verificación:

⁷ De conformidad con lo señalado en la cláusula 8 del Acuerdo Marco de Precio: “Para Solicitudes de Cotización realizadas entre el primero (1) y el quince (15) de cada mes, la TRM es la de cierre del último día del mes anterior; y (ii) para Solicitudes de Cotización realizadas entre el 16 y el último día de cada mes la TRM es la del cierre del día 15 del mismo mes, la cual fue consultada en la página del Banco de la Republica: <http://www.banrep.gov.co/es/trm>.”



Fuente: Banco de la República. Consulta de la TRM 15/08/2026
<https://suameca.banrep.gov.co/graficador-interactivo/grafica/1>

Es importante precisar que, si bien el Instrumento de Agregación de Demanda CCE-SNG-IAD-002-2024 cuenta con múltiples proveedores habilitados para diferentes categorías de bienes y servicios tecnológicos, para el requerimiento específico de migración de telefonía on-premise a la nube con su respectivo licenciamiento, monitoreo 7x24, gestión de incidentes, solicitudes, notificaciones, soporte remoto, transferencia de conocimiento únicamente se recibió cotización por parte de NOVENTIQ INTERNATIONAL COLOMBIA SAS.

Lo anterior obedece a que la necesidad institucional se encuentra asociada al software TOTAL VOICE, respecto del cual NOVENTIQ INTERNATIONAL COLOMBIA SAS ostenta la titularidad de los derechos patrimoniales de autor, de conformidad con el Certificado de Registro de Soporte Lógico – Software expedido por la Dirección Nacional de Derechos de Autor, es por ello que las condiciones particulares de comercialización, licenciamiento, actualización y soporte de la solución tecnológica requerida determinan que dicho proveedor sea quien se encuentra en capacidad de atender el requerimiento específico de la Entidad.

Cotización del Simulador de Precios

Ítem	Código del producto	Nombre	Descripción	Tipo	Unidad	Información adicional	Forma de pago	Cantidad	Precio unitario	Precio unitario + Gravámenes	Precio total
1	NT-TV-Ca/500/Monthly	Total Voice Calling 201-500	Monthly license per user for Total Voice Calling Service in a range of 201-500 users. One concurrent connection channel is included for every 5 monthly user licenses. Includes 5x8 remote monitoring and alert notification, enhanced reporting, backup/restore and proactive triage.	Servicio	Licencia	Tipo de Proveedor: Único proveedor exclusivo Tipo: Servicio Enlace web: https://noventiqlatinoamerica.com/soluciones/noventiq-cloud-center/total-voice Propósito: Otro	suscripción de pago mensual	1000	\$28,825	\$28,825	\$28,825,000
2	NT-TT-Ado/500/B	Total Voice Adopting	Monthly license per user for Total Voice Adopting Basic Service in a range of 201-	Servicio	Licencia	Tipo de Proveedor: Único proveedor exclusivo Tipo: Servicio	suscripción de pago mensual	1000	\$7,046	\$7,046	\$7.046.000

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 17 de 23 VERSIÓN: 0

Ítem	Código del producto	Nombre	Descripción	Tipo	Unidad	Información adicional	Forma de pago	Cantidad	Precio unitario	Precio unitario + Gravámenes	Precio total
	asic/Montihy	Basic 200-500	500 users. Includes 5x8 remote monitoring and alert notification.			Enlace web: https://noventiq-latinoamerica.com/soluciones/noventiq-cloud-center/total-voice Propósito: Otro					
										Subtotal	\$35,871,000
										IVA	\$6,815,490
										Valor Total	\$42,686,490

* Licencia mensual por usuario para el Servicio Total de Llamadas de Voz en un rango de 201 a 500 usuarios. Se incluye un canal de conexión simultánea por cada 5 licencias de usuario mensuales. Incluye monitoreo remoto y notificación de alertas 5x8, reportes avanzados, copia de seguridad/restauración y triaje proactivo

**Licencia mensual por usuario para el Servicio Básico de Adopción Total de Voz en un rango de 201 a 500 usuarios. Incluye monitoreo remoto y notificación de alertas 5x8.

Nota: Los valores de la simulación son valores techo

El Departamento Nacional de Planeación cuenta con un presupuesto oficial estimado correspondiente hasta por la suma de **CUARENTA Y DOS MILLONES SEISCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE (\$42.686.490)** incluido IVA y demás tributos a los que haya lugar.

a. Certificado de Disponibilidad Presupuestal

El compromiso presupuestal que demande el gasto que se derive del presente proceso, el cual se encuentra incluido en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad para la vigencia 2026 (Versión No 18) con el **PABS 110410426**, respaldado con el Certificado de Disponibilidad Presupuestal **DNP 134726** de 27 de febrero de 2026 expedido por la Coordinadora del Grupo de Presupuesto del DNP, con asignación al siguiente rubro:

Cuadro Distribución de Rubro Presupuestal

RECURSO	RUBRO	VALOR TOTAL	CDP
PGN	C-0399-1000-8-0-0399066-02 ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS - SERVICIOS TECNOLOGICOS – FORTALECIMIENTO DE LAS TIC PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DNP A NIVEL NACIONAL	42.686.490	134726

NOTA 1: es de aclarar que el valor del CDP de PGN No. 134726 está actualmente por un valor de \$170.000.000 del cual se liberaran los recursos restantes. Los recursos no comprometidos serán liberados en el transcurso de la vigencia 2026, de conformidad con los lineamientos y procedimientos internos de la entidad para la liberación de saldos de CDP, con el fin de que puedan ser reorientados y ejecutados.

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 18 de 23 VERSIÓN: 0

NOTA 2: Se entiende que en el Valor Total del presupuesto estimado incluye tasas, gravámenes, impuestos y todos los costos directos e indirectos derivados de la ejecución del contrato, así como todos los gastos que deberá hacer el contratista como: administración, salarios, prestaciones sociales, y otros que graven el capital, renta, utilidad del Contratista, y en general todo cuanto sea necesario y conveniente para dar cumplimiento al objeto del presente proceso, la suma anterior, se obtuvo de la información contenida en el estudio de mercado que realizó internamente la entidad y hace parte del estudio del sector.

b. Determinación de la concordancia del objeto del contrato con el rubro presupuestal a través del cual se financia:

La presente contratación está encaminada a dar cumplimiento al objetivo general del proyecto de inversión BPIN 2022011000029 “FORTALECIMIENTO DE LAS TIC PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL DNP A NIVEL NACIONAL”, el cual es “Fortalecer la adopción, uso y apropiación de tecnologías orientadas a la gestión de la información institucional del DNP” y en particular con el objetivo específico “Mejorar la gestión de la información y tecnologías, y su integración para la toma de decisiones” con el cual se garantiza una Infraestructura tecnológica operativa, que satisfaga la dinámica de solicitudes de servicios de TIC de la Entidad

1. RELACIÓN ESTRATÉGICA DEL OBJETO CONTRACTUAL CON LA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL:

La contratación por realizar tiene directa concordancia con la misión de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información del DNP y está, asociado al producto del plan de acción nro. **7260 Atención de requerimientos e incidentes registrados.**

7. IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO

La Entidad celebrará una orden de compra amparada por el Instrumento de Agregación de Demanda Sistema Dinámico de Adquisición (IAD/SDA) de Software Por Catálogo II No. CCE-SNG-IAD-002-2024.

Tipología Contractual: Prestación de Servicios

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución de la Orden de Compra es hasta el 31 de diciembre de 2026, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previa aprobación de la garantía y expedición del registro presupuestal correspondiente.

9. FORMA DE PAGO

El valor del contrato será cancelado de acuerdo con lo estipulado en la Cláusula 11 del Instrumento de Agregación de Demanda - No CCE-SNG-IAD-002-2024 - Proceso # CCENEG-075-02-2024, el cual señala que:

Una adquisición a través del presente IAD/SDA se puede dar en dos escenarios.

A. Cuando la orden de compra solo incluye productos de software que no se enmarcan ni requieren ningún servicio. Se entenderá efectivamente entregado (i) cuando se perfeccionen los requisitos legales de la orden de compra y (ii) posteriormente sean suministradas de manera inmediata las licencias, claves o cuentas, el aprovisionamiento en

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 19 de 23 VERSIÓN: 0

plataforma o cualquier requerimiento adicional para que la entidad compradora pueda instalar, acceder y hacer uso del software.

B. Cuando la orden de compra incluye productos de software que se enmarcan o requieren servicios. Un servicio es efectivamente prestado cuando el Proveedor lo pone a disposición de la Entidad Compradora en las condiciones técnicas establecidas en los anexos, aun si la Entidad Compradora no usa el servicio.

El Proveedor puede facturar el Software por catálogo adquirido de la siguiente manera: i) Periódicamente o, ii) De contado, dependiendo de las condiciones del producto adquirido en los términos señalados en el Catálogo. Para las dos formas de pago descritas, el Proveedor deberá facturar los productos adquiridos de conformidad con el consumo prestado o las obligaciones monetarias adquiridos en el período.

El Proveedor, de acuerdo con las disposiciones tributarias, deberá realizar el manejo de las facturas electrónicas según la Resolución 042 de 2020 y la regulación aplicable, o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago:

- (i) Factura debidamente diligenciada, conforme con los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario.
 - (ii) De conformidad con la Ley 1231 de 2008, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite). Al ser un trámite realizado entre la Entidad Compradora y el Proveedor, Colombia Compra Eficiente no será parte en este aspecto.
 - (iii) Certificado suscrito por el representante legal o el revisor fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a paz y salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen.
 - (iv) Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros.
- El Proveedor debe publicar una copia de la factura en la Tienda Virtual del Estado Colombiano dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.
- En caso de que la Entidad Compradora solicite entregas parciales, deberá acordarlo con el proveedor y definir los pagos parciales y proporcionales a que haya lugar. El Proveedor deberá presentar con cada entrega la factura correspondiente.

Las Entidades Compradoras deben aprobar o rechazar la factura dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su presentación. Una vez aprobadas, las Entidades Compradoras deben pagar las facturas dentro de los treinta (30) días calendario siguientes. Si al realizar la verificación completa de una factura se establece que esta no cumple con la totalidad de los requisitos, la Entidad Compradora solicitará las correcciones al Proveedor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al rechazo; el término de **treinta (30) días calendario** empezará a contar a partir de la aprobación de la nueva factura.

La Entidad Compradora deberá entregar el Comprobante de Pago, incluyendo detalle de descuentos y retenciones realizados al Proveedor y publicarlo en la Tienda Virtual del Estado Colombiano en un plazo no mayor a **ocho (8) días hábiles** siguientes al pago efectivo.

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 20 de 23 VERSIÓN: 0

En el evento en que la Entidad Compradora aplique ANS los mismos deben estar incluidos en la factura presentada por el proveedor para el mes en que se afectó el ANS.

En el escenario en el cual, por alguna razón, la Entidad Compradora y el Proveedor acuerden la terminación anticipada de la Orden de Compra, la Entidad Compradora realizará el pago de los productos y servicios a las mismas efectivamente entregados o prestados.

Por lo anterior, el escenario de pago para esta contratación es la OPCIÓN B de manera periódica, es decir, Pagos mensuales correspondientes a los servicios efectivamente prestados, de acuerdo con los valores mensuales ofertados por el adjudicatario incluido IVA e impuestos a que hubiere lugar, previo recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Debido a que el DNP adquiere un software como servicio, toma la opción de pagos mensuales y los ajustes de ANS se encuentran en la ficha técnica correspondiente.

El Proveedor debe presentar a la Entidad Compradora para el pago:

1. Factura debidamente diligenciada, conforme a los requisitos establecidos en el Estatuto Tributario
2. De conformidad con la Ley 1231 de 2008, las partes (Entidad Compradora y Proveedor) acuerdan que el Proveedor indicará en sus facturas que la Entidad Compradora deberá pagar las sumas pactadas dentro de los TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO siguientes a la aceptación de la factura la cual debe estar debidamente elaborada, documentada (se refiere a todos los soportes exigidos por la Entidad Compradora para el trámite).
3. Certificado suscrito por el Representante Legal o Revisor Fiscal en el cual manifieste que el Proveedor está a Paz y Salvo con sus obligaciones laborales frente al Sistema de Seguridad Social Integral y demás aportes relacionados con sus obligaciones laborales de conformidad al artículo 50 de la Ley 789 de 2002 o aquellas que la modifiquen.
4. Los demás documentos requeridos por la Entidad Compradora que hagan parte de su Sistema de Gestión de Calidad o de Control Interno para el procedimiento de pagos a terceros
5. El Proveedor debe publicar copia de estos documentos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano máximo dentro de los OCHO (8) DÍAS HÁBILES siguientes a la fecha de presentación de la factura.

Nota 1: Los pagos se efectuarán dentro de los treinta (30) días calendarios siguientes a la radicación de la factura o cuenta de cobro en el Grupo de Central de Cuentas del DNP con el lleno de los requisitos legales, y la presentación de los documentos antes citados. **Prevía disponibilidad del PAC.**

Nota 2: Atendiendo lo dispuesto en la Resolución No. 165 de 2023, expedida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, en sus modificaciones y en la Directiva Presidencial No. 09 de 2020 aquellos proponentes responsables de IVA se encuentran obligados a presentar facturación electrónica, **por lo cual se deberá radicar con el tiempo suficiente por el contratista para que sean validadas por la Dian.**

Nota 3: El DNP no se hace responsable por las demoras presentadas en el trámite para el pago al Contratista cuando ellas fueren ocasionadas por encontrarse incompleta la documentación de soporte o no ajustarse a cualquiera de las condiciones establecidas en los documentos que integran el proceso o si las facturas o cuentas de cobro no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, por lo que el término para éste sólo efecto empezará a contarse desde la fecha en que se haya aportado el último de los documentos.

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 21 de 23 VERSIÓN: 0

Nota 4: Se entienden incluidos como parte del precio todos los derechos, gastos directos o indirectos, impuestos, tasas y contribuciones que se generen con ocasión o como efecto del presente contrato, los cuales corren a cargo del CONTRATISTA.

Nota 5: Sin perjuicio de lo anterior, queda entendido que la forma de pago supone la prestación real y efectiva de los servicios pactados y del cumplimiento de las obligaciones generales y específicas.

Nota 6: Cuando el contrato es respaldado con doble fuente de financiación, el contratista deberá presentar facturas por separado.

10. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

10.1 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

Serán aquellas que se encuentran estipuladas en la cláusula n.º 7 – Obligaciones de los Proveedores, establecidas en el Instrumento de Agregación de Demanda - No CCE-SNG-IAD-002-2024 - Proceso # CCENEG-075-02-2024.

Sin perjuicio de lo anterior, se establecen como obligaciones específicas del contratista, en el marco del presente proceso: (i) Ejecutar la migración de la telefonía on-premise hacia la plataforma en la nube conforme a los requerimientos técnicos definidos en el numeral 2.4 del presente estudio; (ii) Entregar el certificado de licenciamiento que acredite la activación y vigencia de las licencias contratadas por usuario, para el período de ejecución del contrato; y (iii) Realizar la configuración, pruebas funcionales y puesta en operación de la solución tecnológica, dejando constancia de cada etapa mediante actas o informes de avance.

10.2 OBLIGACIONES DEL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Serán aquellas que se encuentran estipuladas en la cláusula N.º 6 - Obligaciones de la Entidad Compradora, establecidas en el Instrumento de Agregación de Demanda - No CCE-SNG-IAD-002-2024 - Proceso # CCENEG-075-02-2024.

11. JUSTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE SELECCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el Instrumento de Agregación de Demanda - No CCE-SNG-IAD-002-2024 - Proceso # CCENEG-075-02-2024, el Departamento Nacional de Planeación **seleccionará al Proveedor que cotice el menor precio para el servicio que se pretende adquirir.**

Sin embargo, para efectos de la presente contratación y de acuerdo con lo señalado en el artículo 2.2.1.2.1.2.10 del Decreto 1082 de 2015, no se consignó dentro del Instrumento de Agregación de Demanda Sistema Dinámico para la adquisición de Software por Catálogo II IAD/SDA No.CCE-SNG-IAD-002-2024 factores de escogencia y calificación, por cuanto el servicio adquirir está contemplado como proveedor exclusivo, por lo que la selección de la persona jurídica se realizó en atención a que la empresa NOVENTIQ INTERNATIONAL COLOMBIA SAS (Codificado dentro del IAD como CONSORCIO NOVENTIQ-SM.), es el titular del derecho de patrimonial y productor de la obra **TOTAL VOICE**

 Departamento Nacional de Planeación	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 22 de 23 VERSIÓN: 0

Por otro lado, la Cotización estará vigente por el término de TREINTA (30) DÍAS HÁBILES, los cuales serán contados a partir del día de la finalización del evento de Cotización. Vencido este plazo, si la Entidad Compradora no ha colocado la Orden de Compra, deberá consultar al proveedor que presento el menor valor si aun la cotización está vigente para poder colocar la Orden de compra. Si el proveedor informa que no está vigente la Entidad Compradora deberá expedir el acto administrativo mediante el cual justifique este hecho y podrá crear un nuevo Evento de Cotización en la TVEC.

12. CRITERIOS DE DESEMPATE

No aplica por ser único proveedor.

13. SOPORTE QUE PERMITA LA ESTIMACIÓN, TIPIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LOS RIESGOS PREVISIBLES QUE PUEDAN AFECTAR EL EQUILIBRIO CONTRACTUAL

En este caso, no aplica la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles que puedan afectar el equilibrio contractual, por ser un aspecto analizado previamente por Colombia Compra Eficiente en el proceso para contratar el servicio por medio del Instrumento de Agregación de Demanda Sistema Dinámico de Adquisición (IAD/SDA) de Software Por Catálogo II No. CCE-SNG-IAD-002-2024, que se encuentra vigente.

14. GARANTÍAS

De acuerdo con el numeral 15.2. “Garantía de cumplimiento a favor de las Entidades Compradoras” del mencionado Instrumento de Agregación de Demanda, 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 del DNP, por el valor, amparos y vigencia establecidos en la siguiente tabla.

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

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 CINCO (5) 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 el plazo de la Orden de Compra y seis (6) meses más.

Nota: En todo caso de conformidad al Decreto 1082 de 2015 la garantía de cumplimiento debe estar vigente hasta la liquidación.

	ESTUDIOS PREVIOS BIENES Y/O SERVICIOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA	CÓDIGO: F-CT-32
		Página 23 de 23 VERSIÓN: 0

En caso de declaratoria de incumplimiento 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 de esta sección después de haber sido afectada.

Colombia Compra Eficiente puede suspender del Catálogo de la Tienda Virtual del Estado Colombiano a los Proveedores que no hayan ajustado la cuantía y/o la vigencia de las garantías dentro de los plazos señalados en esta cláusula, mientras tal ajuste se dé y esté aprobado en debida forma, en caso tal que así lo considere pertinente.

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

Por tratarse de la operación secundaria de Instrumentos de Agregación de Demanda, no son aplicables los Acuerdos Internacionales o Tratados de Libre Comercio vigentes para el estado colombiano.

16. SUPERVISIÓN

La supervisión de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas por el contratista a favor del DNP, estará a cargo del **Profesional Especializado Grado 13 del Grupo de Gestión de Infraestructura Tecnológica de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información**, o de la persona que designe la Subdirección de Contratación, mediante memorando, de acuerdo con la solicitud de la dependencia.

El supervisor deberá verificar expresamente el cumplimiento de los siguientes entregables asociados a la ejecución del objeto contractual: (i) Ejecución de la migración de la telefonía on-premise a la plataforma en nube; (ii) Configuración de la solución en el entorno institucional; (iii) Realización de pruebas funcionales que acrediten el correcto funcionamiento de los servicios migrados; (iv) Puesta en operación formal de la solución tecnológica; y (v) Entrega del certificado de licenciamiento por el período contratado. Estos entregables constituyen los mínimos que el supervisor deberá certificar para efectos de la aprobación de cada pago mensual.

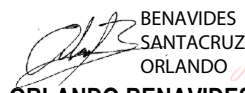
Para esos efectos, el supervisor estará sujeto a lo dispuesto en el numeral 1 del Artículo 4º y numeral 1º del artículo 26 de la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1952 de 2019 y 2094 de 2021, la Ley 1474 de 2011, el Manual de Contratación vigente del DNP y las demás normas establecidas sobre la materia.

17. LIQUIDACIÓN

Se liquidará el contrato, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley 80 de 1993 (modificado por el art. 217 del Decreto 019 de 2012) y el artículo 11 de la Ley 1150 de 2007.

18. LUGAR DE EJECUCIÓN Y DOMICILIO CONTRACTUAL

Las actividades se ejecutarán en la ciudad de Bogotá, D.C. El domicilio contractual igualmente será la ciudad de Bogotá D.C.


**BENAVIDES
SANTACRUZ
ORLANDO**
ORLANDO BENAVIDES SANTACRUZ
 Jefe de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información

Firmado digitalmente
por BENAVIDES
SANTACRUZ ORLANDO
Fecha: 2026.09.04
12:07:02 -05'00'

Preparó: Carlos Andrés Pérez Sanabria – Profesional Especializado OTSI-DNP.