Contenido

Protocolo de Indisponibilidad del SECOP II 3
Definiciones: 3
1. Fallas Generales: 5
1.1. Instrucciones para Entidades Estatales: 5
1.1.1. Modificación del cronograma del Proceso de contratación: 5
1.1.2. Procedimientos alternativos a la modificación del cronograma 7
a. Presentación de ofertas: 7
b. Manifestación de interés 9
c. Aprobación de garantías 9
d. Adendas 9
e. Celebración de contratos. 10
f. Subasta 10
g. Presentación de observaciones 11
h. Subsanaciones 12
i. Publicación de informes 12
1.2. Instrucciones para Proveedores 12
a. Presentación de ofertas: 13
b. Subasta. 14
c. Presentación de observaciones. 15
d. Subsanaciones. 15
2. Fallas Particulares: 16
2.1. Instrucciones para Entidades Compradoras 17
a. Manifestación de interés 17
b. Lista de quienes manifestaron interés: 18
c. Presentación de ofertas 18
d. Subsanaciones. 19
e. Observaciones 20
f. Aprobación de garantías 20
g. Adendas 21
h. Celebración de contrato 21
i. Validación SIIF. 21
2.2. Instrucciones para Proveedores 22
a. Presentación de ofertas: 22

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

b. Lista de quienes manifestaron interés 23
c. Manifestación de interés 23
d. Subsanaciones. 24
e. Presentación de observaciones. 25
Anexo 1 - Procedimiento para cargar ofertas externas en SECOP II 26
Anexo 2- Registro de un Nuevo Caso a través del Formulario de Soporte 30
Anexo 3- Recomendaciones técnicas para considerar al momento de enviar la oferta externa a la Entidad Compradora 37

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Protocolo de Indisponibilidad del SECOP II

Este protocolo está dirigido a los Usuarios del SECOP II en los Eventos en los cuales la plataforma presenta Fallas Generales o Particulares que interrumpan el normal desarrollo de los Procesos de Contratación en el SECOP II. Las actuaciones que pueden ser afectados por las Fallas son: presentación o apertura de ofertas; presentación de manifestaciones de interés, observaciones o subsanaciones, aprobación de garantías, publicación de respuestas a las observaciones, publicación de informes de evaluación, habilitación y, elaboración o aplicación de Adendas en el SECOP II, y realización de una subasta, entre otros.

El protocolo aplica cuando dichas Fallas se presentan dentro de las cuatro (4) horas calendario previas al Evento, y en el caso de la subasta, durante la ejecución de esta. Los términos establecidos en este documento son los mínimos para garantizar la transparencia, igualdad de oportunidades y pluralidad de oferentes en los Procesos de contratación de las Entidades Compradoras, por lo cual no están sujetas a la discrecionalidad de estas, salvo en los casos taxativos expresos en el protocolo. Los términos no definidos en el presente protocolo y utilizados frecuentemente deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio. Para la interpretación del presente protocolo, las expresiones aquí utilizadas con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica.

Definiciones:

- **Fallas Generales:** Afectan el normal funcionamiento de la plataforma y se presentan para todos sus usuarios. Si se presentan estas Fallas, Colombia Compra Eficiente expedirá un certificado con la fecha y hora de inicio, y la fecha y hora de terminación. El certificado se publicará cuando sea superada la Falla en un plazo máximo de tres horas siguientes a la terminación de la misma en el siguiente enlace https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/indisponibilidad-en-el-secop-ii Mientras se esté presentando la Falla, Colombia Compra Eficiente lo anunciará por sus diferentes Medios de Comunicación (banner principal de su página web, IVR de Mesa de servicio y banner de la página de inicio de SECOP II).

- **Fallas Particulares:** Son las que se presentan para una cuenta de Entidad, Proveedor o usuario en particular y que impiden la culminación de una etapa o acto del Proceso de contratación en específico. Estos casos particulares son certificados por la Mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente mediante un correo electrónico que responde al caso radicado por el Proveedor o Entidad Estatal a través del formulario de soporte disponible en https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte. En el correo Colombia Compra Eficiente determinará la existencia de una Falla y ese correo constituye el certificado que habilitará, tanto a la Entidad Estatal como al Proveedor, para hacer uso del Protocolo de indisponibilidad.

- **Medios de Comunicación:** Son los medios que Colombia Compra Eficiente ha dispuesto para dar a conocer al público en general del Estado y novedades del SECOP II. Los Medios de Comunicación son: Banner en la página inicial de la Agencia, Banner de la página del

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

SECOP II y el mensaje de IVR de la Mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente, (el IVR o Interactive Response Unit es el mensaje automático que los usuarios escuchan en el momento de comunicarse con la Mesa de Servicio, es un mensaje que responde a una llamada e interactúa con el usuario mediante reconocimiento de voz o tonos. Los IVR se emplean en servicios de atención al cliente).

- **Entidad Compradora:** para el uso del SECOP II y la implementación del protocolo descrito en el presente documento, se entenderá como Entidad Compradora toda cuenta compradora perteneciente a una Entidad en términos de la Ley 80 de 1993, a una Entidad con régimen especial, particular o privado y aquellas instancias, gremios o particulares en general que ejecuten recursos públicos y desarrollen su actividad contractual por medio del SECOP II.

- **Proveedor:** para el presente protocolo, entiéndase como Proveedor toda cuenta de persona natural o jurídica, de derecho privado o público que desee contratar con una Entidad Compradora y que adelanta una o varias tareas de un Proceso de Contratación, como por ejemplo presentar ofertas, presentar observaciones, responder solicitudes de información.

- **Evento:** momentos clave de las diferentes fases de los Procesos de Contratación y contratos realizados en el SECOP II

Ante una posible indisponibilidad por Falla General o Particular es importante que tanto Entidades Compradoras como Proveedores estén atentos a los Medios de Comunicación de Colombia Compra Eficiente y, en caso de Fallas Particulares, se comuniquen oportunamente con la Mesa de Servicio a través del formulario de soporte https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte y con la Entidad Compradora. En cualquier Evento, la comunicación con la Entidad Compradora debe realizarse antes de finalizar los tiempos definidos en el cronograma contenido en el pliego de condiciones del Proceso de Contratación.

Para un uso más expedito de este Protocolo, Colombia Compra Eficiente recomienda a las Entidades Compradoras la implementación de un correo electrónico de contacto para los casos de indisponibilidad y la estipulación del mismo dentro de los pliegos de condiciones de los Procesos de Contratación. Las Entidades Compradoras a su consideración podrán establecer como mecanismo de comunicación oficial ante una indisponibilidad del SECOP II su página Web, lo cual deberá estar consignado de manera clara y expresa en el pliego de condiciones de manera que no induzca a error a los interesados.

Ante una Falla General con certificado de indisponibilidad o Falla Particular certificada, Colombia Compra Eficiente recomienda no hacer uso de los mensajes del SECOP II como mecanismo de comunicación hasta tanto no se certifique que se superó la Falla. Los mensajes podrían estar afectados por la Falla y no llegar, o llegar con retraso.

Las Entidades Compradoras y Proveedores deben conocer el procedimiento a seguir en caso de presentarse Fallas en el SECOP II, y las instrucciones para uno y otro.

Recuerde que ante una posible indisponibilidad por Falla General es importante que tanto Entidades Compradoras como Proveedores estén atentos a los Medios de Comunicación de Colombia Compra

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Eficiente en donde se notificará de manera oportuna la Falla previa a la emisión del Certificado de indisponibilidad.

Los mantenimientos programados por Colombia Compra Eficiente a la plataforma SECOP II en ningún caso autoriza el uso del presente protocolo, estos mantenimientos son informados a todos los usuarios de manera anticipada.

1. Fallas Generales:

1.1. Instrucciones para Entidades Estatales:

En cualquier Evento de Falla General certificada por Colombia Compra Eficiente, las Entidades Compradoras tendrán la opción de a) modificar el cronograma del Proceso de contratación, incluyendo la fecha límite para presentar ofertas; o b) adoptar procedimientos alternativos para dar continuidad al Proceso con base en las instrucciones descritas para cada momento del Proceso de contratación del presente protocolo. Durante el transcurso de la Falla, la Entidad Compradora deberá comunicar a los interesados por los medios adecuados la decisión que tome frente a la Falla general certificada por Colombia Compra Eficiente y el correo electrónico dispuesto en el pliego de condiciones para las acciones que los Proveedores deben realizar. El medio por el cual va a comunicar su decisión (por ejemplo, su página web) debe estar plasmado de manera clara en el pliego de condiciones. Una vez superada la Falla, la Entidad debe en todo caso comunicar su decisión a través de un mensaje público en el SECOP II.

A continuación, se encuentran las instrucciones para cada caso.

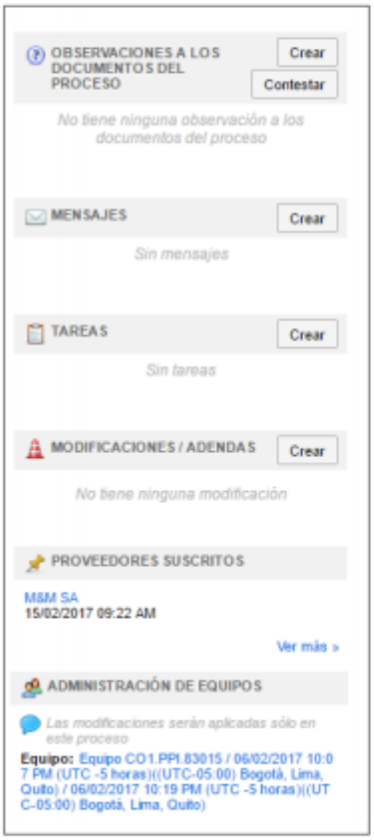
1.1.1. Modificación del cronograma del Proceso de contratación:

Si ante una Falla General registrada en el certificado de indisponibilidad de Colombia Compra Eficiente la Entidad Compradora decide modificar el cronograma, debe notificarlo mediante su página web e incluir el correo electrónico dispuesto en el pliego de condiciones para las acciones que los Proveedores deben realizar, y cuando se restablezca la plataforma, la Entidad Compradora deberá notificar por medio de un mensaje público su decisión.

Luego debe ingresar al área de trabajo del Proceso de contratación y en la sección de modificaciones y crear una modificación al cronograma consignando como justificación la Falla General de la plataforma y anexando el link o el certificado de indisponibilidad expedido por Colombia Compra Eficiente.

En la imagen siguiente se observa el pliego y el área de trabajo de los Procesos de Contratación en el SECOP II donde la Entidad Compradora podrá realizar la modificación correspondiente:

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co



Las modificaciones realizadas al cronograma del Proceso en virtud de las Fallas Generales presentadas en el SECOP II no constituyen Adendas en el sentido estricto teniendo en cuenta que se dan en virtud de una Falla no imputable a la Entidad Compradora o a los Proveedores, carga que ellos no deben soportar.

Las fechas, plazos máximos y mínimos de los Procesos de contratación buscan equilibrio entre las partes del Proceso, pluralidad de oferentes, igualdad en las condiciones de participación y garantizar que los procedimientos y etapas sean los adecuados para la selección objetiva de la propuesta más favorable y la materialización del principio de economía.

La Entidad Compradora deberá determinar de acuerdo con su Proceso, etapa y circunstancias, cuál decisión contribuye más a la correcta ejecución de sus fines y metas.

Cuando se presenta una Falla General, Colombia Compra Eficiente envía una notificación por correo electrónico a todas las Entidades Compradoras que tengan Procesos en la etapa de cierre para presentación de ofertas. Para esta etapa, las Entidades Compradoras pueden con base en dicho correo tomar las decisiones correspondientes, como la modificación al cronograma. Si por alguna razón su Entidad Compradora no recibe dicho correo electrónico, pero Colombia Compra Eficiente

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

ya ha notificado mediante sus Medios de Comunicación la Falla General, debe activar el protocolo de indisponibilidad y seguir los pasos indicados en él.

La Entidad Compradora debe tener en cuenta que en los casos de presentación de oferta en los cuales decida modificar el cronograma, no debe hacer la apertura de sobres sino hasta que haya realizado la modificación del cronograma.

1.1.2. Procedimientos alternativos a la modificación del cronograma

Recuerde que la Entidad Compradora puede modificar el cronograma. No obstante, si la Entidad Compradora decide no modificar los plazos del Proceso, podrá adoptar cualquiera de los siguientes procedimientos alternativos, dependiendo de la fase del Proceso de contratación que haya sido afectada por la Falla General. La Entidad debe notificar a los interesados en el Proceso de contratación de la decisión tomada frente a la indisponibilidad antes de iniciar cualquier procedimiento.

a. Presentación de ofertas:

Recuerde que la Entidad Compradora puede modificar el cronograma. No obstante, si la Entidad Compradora no hace uso de la opción de modificación del cronograma dispuesta en el numeral 1.1.1., cuando el cierre fue afectado por una Falla General, deberá recibir ofertas por medio del correo electrónico fijado dentro del pliego de condiciones del Proceso, durante las 16 horas hábiles siguientes al momento previsto para el cierre o plazo máximo de recepción de ofertas.

En los Procesos de Mínima cuantía, o régimen especial con oferta, en consideración a que los tiempos son más cortos que en otras modalidades de selección, el plazo para recepción de ofertas puede ser de mínimo 8 horas hábiles, lo cual deberá ser informado de manera clara e inequívoca por la Entidad Compradora a los interesados.

En los casos de los Procesos de contratación en los cuales las ofertas se presenten con sobre económico cerrado, las Entidades Compradoras podrán determinar la forma de recibo del sobre económico de la oferta, la cual puede ser: a. mediante correo electrónico con documento bajo contraseña, la cual se entregará a la Entidad únicamente en el momento de la apertura, o b. en físico.

Si la Entidad Compradora determina que la entrega del sobre económico sellado sea en físico, deberá fijar el tiempo de recepción de oferta externa teniendo en cuenta el domicilio de los posibles interesados en el Proceso, garantizando la oportunidad e igualdad de condiciones.

La decisión y los términos de esta deben ser comunicados a todos los interesados por medio de la página web de la Entidad Compradora y dentro del SECOPII por medio de mensaje general una vez se restablezca la plataforma.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

La Entidad Compradora deberá verificar: i) la existencia del Certificado de Indisponibilidad expedido por Colombia Compra Eficiente, donde se certifique la indisponibilidad en las 4 horas calendario previas al cierre, ii) que los Proveedores que envían oferta por correo electrónico como oferta externa hayan enviado a la Entidad Compradora un correo electrónico previo a la fecha y hora de cierre manifestando su imposibilidad de presentar oferta. No serán aceptadas ofertas con correos electrónicos que manifiestan la imposibilidad de presentar oferta enviados después de la fecha y hora de cierre.

Si la Entidad Compradora no modificó el cronograma, deberá realizar el cargue en SECOP II de las ofertas que hayan cumplido los requisitos indicados anteriormente utilizando la funcionalidad de Oferta Externa y publicar el acta de cierre posteriormente. La Entidad Compradora deberá esperar las 16 horas hábiles para la publicación del acta de cierre con el fin de recibir todas las ofertas de los Proveedores que manifestaron la no disponibilidad de la plataforma para suscribirse y/o presentar oferta dentro del plazo establecido para ello.

El canal de recibo de ofertas externas será el correo de contacto para los casos de indisponibilidad, el cual debe estar estipulado en el pliego de condiciones del Proceso de contratación de manera clara para evitar inducir a error a los interesados.

Las ofertas que no cumplan con el contenido y procedimiento descrito no podrán ser evaluadas por la Entidad Compradora, en cuanto se entienden presentadas fuera de término.

Para cargar Ofertas Externas en el SECOP II, incluyendo aquellas que manejan sobre cerrado como los Procesos de Concurso de Méritos y licitación de obra pública, siga las instrucciones del Anexo 1.

En caso de que el oferente sea un proponente plural la Entidad Compradora deberá cerciorarse antes de realizar el cargue externo de la oferta que éste se encuentre constituido como tal en la plataforma.

Recuerde que cuando se presenta una Falla General, Colombia Compra Eficiente envía una notificación por correo electrónico a todas las Entidades Compradoras que tengan Procesos en la etapa de cierre para presentación de ofertas.

Las Entidades Compradoras deberán cargar todas las ofertas presentadas por fuera de la plataforma que cumplan este procedimiento en el SECOP II, incluyendo las que no se encuentren completas, lo anterior teniendo en cuenta que la habilitación, inhabilitación o rechazo de una oferta es un proceso posterior al recibo de las mismas.

En caso de que un Proveedor envíe oferta por medio de la Plataforma e igual se acoja al Protocolo de indisponibilidad enviando oferta externa, la Entidad Compradora deberá tener en cuenta como oferta la primera que haya presentado el Proveedor, sin consideración a la forma en que lo haya hecho.

Puede ocurrir que, debido a una falla en la plataforma, el Proveedor que, previo al cierre iba a retirar una oferta y enviar una nueva, no pueda hacerlo. Si la Entidad decido no modificar el cronograma y

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

el proveedor se acoge al procedimiento de oferta externa, la Entidad Compradora deberá verificar que dentro del correo/ documentos de la oferta en el cual envíe la oferta externa este especificado que la misma constituye una nueva oferta y por ello sustituye en su totalidad la que se encuentra presentada en la plataforma.

b. Manifestación de interés

En los casos en que una Falla General se presente durante el plazo de manifestación de interés, la Entidad Estatal deberá esperar el restablecimiento de la mismo y hacer uso del mecanismo general de modificación del cronograma para garantizar la participación de todos los interesados.

c. Aprobación de garantías

Recuerde que la Entidad Compradora puede modificar el cronograma. No obstante, si la Entidad Compradora no hace uso de la opción de modificación del cronograma dispuesta en el numeral 1.1.1. cuando la fecha de aprobación y verificación de la garantía es afectada por una Falla General y dicha garantía es necesaria para dar inicio a la ejecución del contrato, la Entidad Compradora podrá realizar la aprobación de la garantía en físico, y en el momento en el cual se restablezca la plataforma, aprobar la garantía de manera electrónica. La Entidad Compradora deberá de manera posterior en los Documentos de la sección *"7. Ejecución del contrato"* adjuntar y publicar: a) póliza en físico aprobada, b) acta física de aprobación, c) certificado de indisponibilidad expedido por Colombia Compra Eficiente. La fecha de aprobación de la garantía será la que conste en el documento físico anexado en los Documentos de la sección *"7. Ejecución del contrato".*

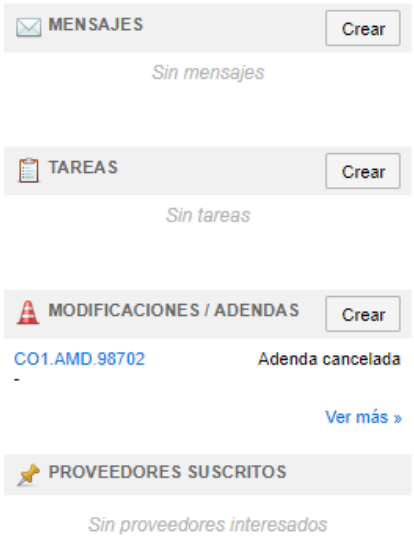
Para realizar la publicación de los documentos mencionados en la plataforma puede seguir los pasos descritos en el numeral 7 de la *"Guía de Gestión Contractual"* disponible en: https://www.colombiacompra.gov.co/node/22987

d. Adendas

Cuando como consecuencia de una Falla General del SECOP II consagrada en el certificado expedido por Colombia Compra Eficiente, las Entidades Compradoras no puedan realizar una Adenda a su Proceso de contratación dentro de la plataforma, podrán realizar y/o aplicar la Adenda al Proceso en el SECOP II dentro de las 12 horas hábiles siguientes a la hora final de la indisponibilidad, incluyendo como justificación el certificado y aludiendo el uso de este Protocolo.

Las Entidades Compradoras pueden realizar las Adendas desde el área de trabajo de cada Proceso de contratación

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co



La Entidad Compradora encontrará el paso a paso para la realización de las Adendas en el siguiente enlace https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/3235/22984/adendas.

e. Celebración de contratos.

Recuerde que la Entidad Compradora puede modificar el cronograma, No obstante, si la Entidad Compradora no hace uso de la opción de modificación del cronograma dispuesta en el numeral 1.1.1. cuando una Falla General de la Plataforma impide la celebración del contrato estatal o la publicación del mismo, lo celebrará una vez terminada la indisponibilidad, y podrá incluir dentro de los documentos del contrato el certificado de indisponibilidad expedido por Colombia Compra Eficiente.

Si la firma del contrato no puede esperar al restablecimiento del SECOP II porque el inicio tardío en la ejecución de dicho contrato representa para la Entidad Compradora un riesgo en la prestación de un servicio o la adquisición de un bien la cual puede materializarse en la vulneración de un derecho o en un incumplimiento de sus fines, la Entidad Compradora podrá celebrar el contrato en físico.

Si la Entidad Compradora, ante una Falla General del SECOP II decide celebrar el contrato en físico, de todas formas, para hacer uso del módulo de *"Gestión contractual"* de la plataforma deberá suscribir el contrato electrónicamente y dentro de los documentos del contrato adjuntar el contrato en físico, el certificado de indisponibilidad expedido por Colombia Compra Eficiente y la justificación de la duplicidad de documentos y la diferencia en las fechas de cada uno. En este caso la fecha que se ha de tener en cuenta será la del documento en físico.

f. Subasta

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Recuerde que la Entidad Compradora puede modificar el cronograma. No obstante, si la Entidad Compradora no hace uso de la opción de modificación del cronograma dispuesta en el numeral 1.1.1. cuando la Falla General de la plataforma afecte el uso del módulo de Subasta electrónica del SECOP II, la Entidad Estatal verificará los Medios de Comunicación y el certificado expedido por Colombia Compra Eficiente, y que los proponentes hayan estado habilitados para participar en la subasta.

La Falla General puede:

- ✓ Iniciar en el transcurso de la subasta y permanecer hasta el final de la subasta.
- ✓ Iniciar en el transcurso de la subasta y terminar antes de la fecha fin de esta.
- ✓ Iniciar antes de publicar la subasta. La publicación de la subasta hace referencia a la acción dentro del SECOP II que permite informar a los Proveedores todos los detalles de la subasta, y pone a correr el tiempo para iniciar la misma.
- ✓ Iniciar después de la publicación de la subasta, momento en el cual la subasta iniciará de manera automática.

En caso de que la Subasta se haya iniciado en alguno de los supuestos enunciados anteriormente, la Entidad Estatal deberá, cuando se restablezca la plataforma, cancelar dicha subasta por medio de la pestaña de *"Configuración",* haciendo clic en *"Cancelar"* y justificando dicha acción con el Certificado expedido por Colombia Compra Eficiente.

La Entidad Compradora dentro de las 24 horas hábiles siguientes a la hora programada para la realización de la subasta, una vez superada la falla y emitido el certificado de indisponibilidad por Colombia Compra Eficiente, deberá repetir la subasta aludiendo en la justificación a la certificación y al uso del presente protocolo.

En los casos en que no se ha iniciado la subasta, es decir antes de la publicación, la Entidad Compradora dentro de las 24 horas hábiles siguientes al restablecimiento de la plataforma y con la emisión del certificado de Falla General por Colombia Compra Eficiente iniciará la subasta, justificando el retraso en este certificado y haciendo uso del presente protocolo.

En cualquier caso, la Entidad Compradora deberá informar a todos los interesados de la nueva hora y fecha de la subasta por mensaje público dentro de la plataforma cuando esta se restablezca.

g. Presentación de observaciones

Recuerde que la Entidad Compradora puede modificar el cronograma. No obstante, si la Entidad Compradora no hace uso de la opción de modificación del cronograma dispuesta en el numeral 1.1.1., la Entidad Compradora deberá cerciorarse de que el Proveedor envió un correo electrónico manifestando la imposibilidad de presentar observaciones antes de la fecha límite para presentación de estas, junto con sus observaciones al pliego de condiciones o al informe de evaluación del proceso.

La Entidad Compradora verificará que el correo con las observaciones al pliego de condiciones contenga: a. el número de Proceso; b. nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

del proponente que quiere enviar la observación; d. el NIT o cédula del Proveedor. Además, verificará en https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/indisponibilidad-en-el-secop-ii la publicación del certificado de indisponibilidad expedido por Colombia Compra Eficiente.

Una vez la plataforma se haya restablecido, la Entidad Compradora deberá cargar las mismas haciendo uso de la opción “Crear” en la ventana de observaciones del área de trabajo y responderlas junto con las que hayan llegado por medio de la plataforma.

h. Subsanaciones

Si la Entidad Compradora no hace uso de la opción de modificación del cronograma dispuesta en el numeral 1.1.1., deberá recibir el correo del Proveedor manifestando la imposibilidad de subsanar en plataforma dentro del término para ello y cerciorarse de que el inconveniente presentado se debe a una Falla General del SECOP II por medio de los Medios de Comunicación de Colombia Compra Eficiente.

Posterior a ello la Entidad Compradora deberá recibir dentro de las 16 horas hábiles siguientes al término para subsanar fijado en el cronograma del Proceso los correos de aquellos Proveedores que manifestaron la imposibilidad de hacerlo en plataforma. La Entidad Compradora verificará que el segundo correo cuente con a. manifestación del Proveedor de su imposibilidad de presentar subsanaciones antes del vencimiento del plazo; b. nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere enviar la observación; d. el NIT o cédula del Proveedor.

El correo sólo podrá ser aceptado por la Entidad Compradora si: a. existe un certificado expedido por Colombia Compra Eficiente con la Falla general; b. el correo es enviado a la Entidad Estatal antes del vencimiento del plazo para subsanar.

Una vez la plataforma se haya restablecido, la Entidad Compradora deberá dar a conocer los documentos que se subsanan con el informe de evaluación o por mensaje público dentro del Proceso de contratación.

i. Publicación de informes

En los casos en que la Entidad Compradora deba publicar el informe de evaluación, y por presentarse una Falla General no sea posible realizar la acción, deberá esperar al restablecimiento de la plataforma para publicar el mismo y podrá anexar el certificado de indisponibilidad expedido por Colombia Compra Eficiente disponible en https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii/indisponibilidad-en-el-secop-ii haciendo la correspondiente modificación del cronograma.

1.2. Instrucciones para Proveedores

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Cuando se presentan Fallas generales del SECOP II, las Entidades Compradoras pueden optar por: i) modificar el cronograma del Proceso de contratación establecida en el numeral 1.1.1; o ii) adoptar los procedimientos alternativos explicados en la sección 1.1.2 de este protocolo.

Los Proveedores interesados en participar en el Proceso de contratación deben estar atentos a la decisión que tome la Entidad Compradora, la cual será informada en el medio establecido por la Entidad en los pliegos de condiciones (por lo general la página web de la Entidad Compradora), y por mensaje público del SECOP II una vez restablecida la plataforma.

Si la Entidad Compradora modifica el cronograma, cuando se restablezca el SECOP II, el Proveedor debe verificar el nuevo cronograma y participar en los tiempos establecidos por la Entidad.

Si la Entidad Compradora decide no modificar el cronograma, adoptará cualquiera de los procedimientos establecidos en la sección 1.1.2 de esta guía, dependiendo de la fase en la que se encuentre el Proceso de contratación.

A continuación, encontrará las acciones que debe tomar el Proveedor frente a cada uno de estos procedimientos alternativos:

a. Presentación de ofertas:

Si la Entidad Compradora no modifica el cronograma, el Proveedor que no pueda realizar correctamente la creación o envío de ofertas deberá enviar un correo electrónico a la Entidad Compradora manifestando esta situación. Debe hacerlo estrictamente antes de la fecha de cierre. De lo contrario su oferta no será tenida en cuenta. Previo al envío del correo, debe cerciorarse de que el inconveniente presentado se debe a una Falla General del SECOP II por medio de los Medios de Comunicación de Colombia Compra Eficiente. Si antes del cierre todavía no ha sido expedido el certificado de indisponibilidad de Colombia Compra Eficiente, igualmente el Proveedor debe enviar el correo electrónico manifestando su imposibilidad de enviar la oferta. Recuerde que este correo sólo será tenido en cuenta por la Entidad Compradora si es enviado antes del cierre.

El correo que el Proveedor envía a la Entidad Estatal deberá contener: a. el número de Proceso; b. el nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere presentar la oferta; d. el NIT o cédula del Proveedor.

La oferta debe ser enviada a la Entidad Compradora por correo electrónico durante las 16 horas hábiles siguientes al momento previsto para el cierre o plazo máximo de recepción de ofertas y deberá cumplir con: a. correo electrónico del Proveedor enviado antes del cierre indicando la no disponibilidad de la herramienta; b. la existencia del Certificado de Indisponibilidad,

El Proveedor debe tener en cuenta que si su oferta no cumple con todo lo descrito en antelación la Entidad Compradora no puede recibir ni evaluar la oferta, porque se entiende presentada fuera del plazo.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Tenga en cuenta que cuando la plataforma presenta Falla General no es necesario que el Proveedor se comunique con la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente para certificar la situación frente a la Entidad Compradora. El certificado de indisponibilidad expedido y publicado por Colombia Compra Eficiente y el correo enviado antes del cierre serán suficientes para que la Entidad Compradora deba recibir las ofertas dentro de las 16 horas hábiles siguientes al cierre.

Y en los Procesos de Mínima cuantía, o régimen especial con oferta, deberá estar atento de la comunicación de la Entidad Compradora en cuanto a que los tiempos son más cortos que en otras modalidades de selección y el plazo para recepción de ofertas puede ser de mínimo 8 horas hábiles según decisión de la Entidad Compradora la cual comunicará a todos los interesados.

En caso de que el oferente vaya a participar en el Proceso de Contratación como proponente plural y no se haya constituido como tal en la plataforma, deberá una vez restablecido el SECOP II conformarse como tal de acuerdo con la información suministrada en el mail a la Entidad Compradora y notificar para que esta pueda realizar el cargue de la oferta externa.

En caso de que un Proveedor envíe oferta por medio de la Plataforma e igual se acoja al Protocolo de indisponibilidad, debe tener en cuenta que la única que será considerada como oferta por la Entidad Compradora será la primera que haya presentado.

Puede ocurrir que, debido a una falla en la plataforma, el Proveedor que, previo al cierre iba a retirar una oferta y enviar una nueva, no pueda hacerlo. Si la Entidad decido no modificar el cronograma y el proveedor se acoge al procedimiento de oferta externa, la Entidad Compradora deberá verificar que dentro del correo/ documentos de la oferta en el cual envíe la oferta externa este especificado que la misma constituye una nueva oferta y por ello sustituye en su totalidad la que se encuentra presentada en la plataforma.

En los casos de los Procesos de contratación en los cuales las ofertas se presenten con sobre económico cerrado, las Entidades Compradoras podrán determinar la forma de recibo del sobre económico de la oferta, la cual puede ser: a. mediante correo electrónico con documento bajo contraseña, que se entregará a la Entidad Compradora únicamente en el momento de la apertura, o b. en físico.

Si la Entidad Compradora determina que la entrega del sobre económico sellado sea en físico, deberá fijar el tiempo de recepción de oferta externa teniendo en cuenta el domicilio de los posibles interesados en el Proceso, garantizando la oportunidad e igualdad de condiciones.

b. Subasta.

Si la Entidad Compradora no modifica el cronograma, cuando se presenta una Falla General de la plataforma y la Falla no permita a los Proveedores acceder al SECOP II, a la subasta, o presentar Lances, los Proveedores habilitados por la Entidad Compradora para participar en la subasta, verificarán los Medios de Comunicación y el certificado emitido por Colombia Compra Eficiente y

procederán a enviar notificación de ello al correo designado por la Entidad Compradora en el Pliego de Condiciones del Proceso de Contratación.

El correo enviado a la Entidad Compradora debe contener: a. situación en la plataforma; b. el número de Proceso; c. nombre del usuario en la plataforma d. nombre de la cuenta del proponente e. NIT o Documento de identificación del proponente que quiere participar en la subasta.

Además, los Proveedores deben estar atentos al mensaje que la Entidad Compradora emita con la fecha y hora de la nueva subasta, la cual deberá ser fijada dentro de las 24 horas hábiles a la superación de la falla.

c. Presentación de observaciones.

Si la Entidad Compradora no modifica el cronograma, el Proveedor que no pueda realizar correctamente el envío de la observación al pliego de condiciones o al informe de evaluación del proceso deberá enviar un correo electrónico a la Entidad Compradora manifestando esta situación junto con las observaciones. Debe hacerlo estrictamente antes de la fecha límite para presentación de observaciones. Previo al envío del correo, debe cerciorarse de que el inconveniente presentado se debe a una Falla General del SECOP II por medio de los Medios de Comunicación de Colombia Compra Eficiente. Si antes de la fecha límite para presentación de observaciones todavía no ha sido expedido el certificado de indisponibilidad de Colombia Compra Eficiente, igualmente el Proveedor debe enviar el correo electrónico manifestando su imposibilidad de enviar la observación.

El correo con las observaciones al pliego de condiciones además deberá contener: a. el número de Proceso; b. nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere enviar la observación; d. el NIT o cédula del Proveedor, e. las observaciones al Proceso de contratación.

El Proveedor que no pueda realizar correctamente el envío de las observaciones al informe de evaluación enviará dicho correo que deberá contener: a. el número de Proceso; b. nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere enviar la observación; d. el NIT o cédula del Proveedor, e. sí es proponente plural, estar constituido como tal y enviar la información correspondiente f. las observaciones al informe de evaluación.

El Proveedor deberá revisar la respuesta a sus observaciones en la plataforma. La observación será tenida en cuenta si el correo fue enviado con los elementos señalados y dentro del plazo establecido para ello en el cronograma del Proceso de contratación.

d. Subsanaciones.

Si la Entidad Compradora no modifica el cronograma el Proveedor que no pueda realizar correctamente la subsanación deberá enviar un correo electrónico a la Entidad Compradora

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

manifestando esta situación. Debe hacerlo estrictamente antes de la fecha límite para presentar subsanaciones. De lo contrario su subsanación no será tenida en cuenta. Previo al envío del correo, debe cerciorarse de que el inconveniente presentado se debe a una Falla General del SECOP II por medio de los Medios de Comunicación de Colombia Compra Eficiente. Si antes de la fecha límite para subsanar todavía no ha sido expedido el certificado de indisponibilidad de Colombia Compra Eficiente, igualmente el Proveedor debe enviar el correo electrónico manifestando su imposibilidad de subsanar.

El correo además deberá contener: a. manifestación del Proveedor de su imposibilidad de presentar subsanaciones antes del vencimiento del plazo; b. nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere enviar la observación; d. el NIT o cédula del Proveedor; e.

El correo sólo podrá ser aceptado por la Entidad Compradora si: a. existe un certificado expedido por Colombia Compra Eficiente con la Falla general; b. el correo es enviado a la Entidad Compradora antes del vencimiento del plazo para subsanar.

El Proveedor que haya enviado el correo antes del cierre y certificada la Falla General, podrá, durante las siguientes 16 horas hábiles al plazo máximo para subsanar, enviar la documentación correspondiente a la subsanación al correo electrónico establecido por la Entidad Compradora para indisponibilidades o Fallas en los pliegos de condiciones.

Las subsanaciones que no cumplan con el contenido y procedimiento descrito no se tendrán en cuenta como subsanación, en cuanto se entienden presentadas fuera de término.

2. Fallas Particulares:

Las Fallas Particulares son reportados por las Entidades Compradoras o por los Proveedores y certificadas por Colombia Compra Eficiente con la respuesta a los tickets de Mesa de Servicio, la cual será enviada desde el mail soporte@secop.gov.co .

La respuesta a los tickets constituye el certificado que tanto Entidades Compradoras como Proveedores podrán usar para culminar su acción. Para generar un caso reportando una Falla Particular y obtener el respectivo número de ticket usted debe utilizar el formulario de soporte disponible en https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte, por lo cual Colombia Compra Eficiente aconseja reportar las posibles Fallas particulares de manera inmediata teniendo en cuenta el Anexo 2 del presente protocolo.

Una Falla Particular que se de en un Proceso de contratación, en una fase particular o Evento, en la cuenta de Entidad Compradora o Proveedor, o en el Usuario de Entidad Compradora o Proveedor, deberá ser puesta en conocimiento de los interesados por la Entidad Compradora o Proveedor que experimentó la Falla. Si la Falla Particular es reportada por el Proveedor, esta debe ser puesta en conocimiento de la Entidad Compradora al correo electrónico que esta determine en los pliegos de condiciones. Si la Falla Particular es reportada por la Entidad Compradora, esta puede ser

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

comunicada a los interesados en el Proceso mediante un mensaje público en el SECOP II o en su página Web.

Los Usuarios deberán tener en cuenta que sólo podrán utilizar las respuestas a los tickets para habilitar el protocolo de Fallas Particulares cuando la Falla se presente dentro de las 4 horas calendario previas al Evento afectado y la respuesta a los tickets certifique la Falla técnica de plataforma. Los errores humanos dentro de la plataforma no son objeto de certificación por parte de Colombia Compra Eficiente, por lo cual, no son causal de uso de la presente guía.

Los casos descritos a continuación no son taxativos. Si su caso no se encuentra en la lista por favor comuníquese de inmediato con la Mesa de Servicio.

2.1. Instrucciones para Entidades Compradoras

Cuando se presente una Falla Particular dentro de un Evento en un Proceso de contratación las Entidades Compradoras deberán seguir las instrucciones descritas a continuación.

Las instrucciones dependerán del momento o Evento en el cual se encuentre el Proceso y el efecto que la Falla Particular pueda tener sobre el mismo.

a. Manifestación de interés

Cuando se presente una Falla Particular en la etapa de manifestación de interés que impida que algún Proveedor manifestar interés antes del plazo establecido para ello en el cronograma, la Entidad Compradora entrará a verificar si recibió correos electrónicos de proponentes dentro del plazo para manifestar interés informando la Falla Particular con la intención de participar en el Proceso.

La Entidad Compradora recibirá y aceptará dentro de las 16 horas hábiles siguientes a la fecha y hora prevista para manifestar interés, la manifestación de interés de los Proveedores que: a) envíen el correo dentro del plazo informando que se presenta una Falla Particular, b) envíen dentro de dichas 16 horas hábiles siguientes al plazo de manifestación de interés la respuesta del ticket por parte de Colombia Compra Eficiente certificando la Falla Particular.

La Entidad Compradora enviará un mensaje público en el SECOP II por medio del cual informe cuáles Proveedores manifestaron interés, y a quienes les recibirá las ofertas, dentro del plazo establecido en el cronograma, por correo electrónico para proceder a realizar el cargue de oferta externa explicado en el Anexo 1.

En caso de que el oferente sea un proponente plural la Entidad Compradora deberá cerciorarse antes de realizar el cargue externo de la oferta que éste se encuentre constituido como tal en la plataforma.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Lo anterior teniendo en cuenta que al no poder realizar la manifestación de interés en plataforma no se le habilitará la funcionalidad de presentación de oferta.

La Entidad Compradora deberá verificar que la segunda comunicación por correo electrónico contenga: a) el número de Proceso; b) el nombre del usuario en la plataforma c) nombre de la cuenta del proponente que quiere presentar la oferta; d). el NIT o cédula del Proveedor; e). numero de ticket correspondiente al caso radicado en la Mesa de Servicio; f) si está disponible, correo de respuesta de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente al ticket certificando la falla. Si quien desea participar corresponde a un proponente plural, el nombre y datos de este.

b. Lista de quienes manifestaron interés:

Es posible que, aunque los Proveedores puedan manifestar interés correctamente, se presente una Falla con la conformación de la lista de interesados. Como consecuencia de esta Falla, algunos Proveedores que manifestaron interés podrían no aparecer en la lista que genera el SECOP II. La Entidad Compradora puede enterarse de ello antes de la publicación de la lista o después, y puede hacerlo por cuenta propia, o por aviso del Proveedor. En cualquier caso, debe diligenciar un formulario de soporte notificando a la Mesa de Servicio la Falla, y Colombia Compra Eficiente le responderá con el paso a paso para resolver el error. Para diligenciar el formulario, por favor seguir las instrucciones del Anexo. -2 del presente Protocolo.

La Entidad Compradora deberá notificar por el canal de comunicaciones que haya dispuesto en el pliego de condiciones, o por mensaje público del SECOP II cualquier acción adicional que el Proveedor deba tomar o las aclaraciones del caso si se presentaron errores en la lista.

c. Presentación de ofertas

Cuando se presente una Falla Particular certificada por la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente en la etapa de presentación de ofertas, la Entidad Compradora debe recibir las ofertas al correo electrónico fijado dentro del pliego de condiciones del Proceso, durante las 16 horas hábiles siguientes al momento previsto para el cierre o plazo máximo de recepción de ofertas.

La oferta deberá ser aceptada por la Entidad Compradora si se cumplen las siguientes condiciones: a. existe una respuesta al ticket de Mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente certificando la Falla Particular en la presentación de oferta; y b. los proponentes envían un correo electrónico previo a la fecha y hora de cierre manifestando su imposibilidad de presentar oferta. Las ofertas que no cumplan con el contenido y procedimiento descrito no podrán ser evaluadas por la Entidad Compradora, en cuanto se entienden presentadas fuera de término.

El correo que el Proveedor envía a la Entidad Compradora deberá contener: a. el número de Proceso; b. el nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere presentar la oferta; d. el NIT o cédula del Proveedor; e. número de ticket de la Mesa de Servicio de

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Colombia Compra Eficiente. Si quien desea participar corresponde a un proponente plural, el nombre y datos de este.

La Entidad Compradora deberá esperar las 16 horas hábiles posteriores a la fecha límite de presentación de ofertas para la publicación del acta de cierre y con el fin de recibir todas las ofertas de los Proveedores que manifestaron la Falla Particular de la plataforma en el momento oportuno y que cuenten con la respuesta de Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente certificando la Falla. El correo electrónico para el recibo de ofertas externas debe estar determinado por la Entidad Compradora en el pliego de condiciones del Proceso de contratación. La Entidad debe dar a conocer la situación a todos los interesados, para que estén al tanto del tiempo en el que el acta de cierre será publicada. La Entidad puede para ello utilizar la funcionalidad de mensajes en el SECOP II o su página Web institucional.

La Entidad Compradora aceptará las ofertas que hayan cumplido los requisitos indicados anteriormente y subirá las mismas al SECOP II utilizando la funcionalidad de oferta externa y posterior realizará la publicación del acta de cierre correspondiente. Para cargar ofertas externas en el SECOP II siga las instrucciones del Anexo 1.

En caso de que el oferente sea un proponente plural la Entidad Compradora deberá cerciorarse antes de realizar el cargue externo de la oferta que este se encuentre constituido como tal en la plataforma.

Las Entidades Compradoras deberán cargar todas las ofertas presentadas por fuera de la plataforma que cumplan este procedimiento en el SECOP II, incluyendo las que no se encuentren completas, lo anterior teniendo en cuenta que la habilitación, inhabilitación o rechazo de una oferta es un Proceso posterior al recibo de las mismas.

En los casos de los Procesos de contratación en los cuales las ofertas se presenten con sobre económico cerrado, las Entidades Compradoras podrán determinar la forma de recibo del sobre económico de la oferta, la cual puede ser: a. mediante correo electrónico con documento bajo contraseña, la cual se entregará a la Entidad únicamente en el momento de la apertura, o b. en físico.

Si la Entidad Compradora determina que la entrega del sobre económico sellado sea en físico, deberá fijar el tiempo de recepción de oferta externa teniendo en cuenta el domicilio de los posibles interesados en el Proceso, garantizando la oportunidad e igualdad de condiciones.

d. Subsanaciones.

Cuando se presente una Falla Particular que no le permita al Proveedor subsanar en el plazo previsto para ello, la Entidad Compradora deberá recibir subsanaciones al correo electrónico fijado dentro del pliego de condiciones del Proceso dentro de las 16 horas hábiles siguientes a la fecha límite para subsanación.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

El correo que el Proveedor envía a la Entidad Compradora deberá contener: a. el número de Proceso; b. el nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente; d. el NIT o cédula del Proveedor. Recuerde que si es proponente plural debe estar creado como tal en el SECOP II y enviar la información relacionada con este.

La subsanación deberá ser recibida por la Entidad Compradora si cumple con: a. un correo electrónico del Proveedor manifestando su imposibilidad de presentar subsanaciones antes del vencimiento del plazo, b. respuesta al ticket de Mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente certificando la Falla Particular en el envío de la subsanación.

La Entidad Compradora deberá esperar las 16 horas hábiles con el fin de recibir todas las subsanaciones de los Proveedores que manifestaron la Falla Particular de la plataforma en el momento oportuno.

Las subsanaciones que no cumplan con el contenido y procedimiento descrito no se tendrán en cuenta como subsanación por la Entidad Compradora, en cuanto se entienden presentadas fuera de término. Las subsanaciones recibidas deberán ser publicadas con el informe de evaluación de la Entidad Compradora. Si el informe ya fue publicado, pueden ser incluidas en una siguiente versión actualizada del mismo y/o publicadas a través de mensaje público.

e. Observaciones

Cuando se presente una Falla Particular que no le permita al Proveedor presentar observaciones en el plazo previsto para ello, la Entidad Estatal debe recibirlas en el correo electrónico fijado dentro del pliego de condiciones del Proceso dentro de las 16 horas hábiles siguientes a la fecha límite para ello.

El correo que el Proveedor envía a la Entidad Estatal deberá contener: a. el número de Proceso; b. el nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere presentar observaciones; d. el NIT o cédula del Proveedor. Recuerde que si es proponente plural debe enviar la información relacionada con este.

Las observaciones deberán ser recibidas por la Entidad Estatal si cumple con: a. un correo electrónico del Proveedor manifestando su imposibilidad de presentar observaciones antes del vencimiento del plazo, b. respuesta al ticket de Mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente certificando la Falla Particular en el envío de la observación.

La Entidad Estatal deberá cargar las mismas haciendo uso de la opción “Crear” en la ventana de observaciones del área de trabajo y responderlas junto con las que hayan llegado por medio de la plataforma.

f. Aprobación de garantías

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Cuando se presente una Falla Particular del SECOP II que afecte la verificación y/o aprobación de la garantía y la Entidad Compradora necesite dar inicio a la ejecución del contrato el día de la Falla, podrá realizar la aprobación de la garantía en físico.

En el momento en el cual se supere la Falla Particular en la plataforma, la Entidad Compradora aprobará la garantía de manera transaccional y publicará dentro de los documentos de ejecución del contrato: a. póliza en físico aprobada, b. acta física de aprobación, y c. la respuesta al ticket expedida por Colombia Compra Eficiente que certifique la Falla Particular.

g. Adendas

Cuando se presente una Falla Particular del SECOP II y las Entidades Compradoras no puedan crear una adenda o aplicarla en su Proceso de contratación, la Entidad Compradora podrá realizar la Adenda dentro de las 12 horas hábiles siguientes a la de hora finalización de la Falla Particular. Esta hora debe estar consagrada en la respuesta al ticket expedido por Colombia Compra Eficiente. La Adenda realizada debe aludir al uso de este Protocolo e incluir como anexo la respuesta al ticket.

h. Celebración de contrato

Cuando se presente una Falla Particular del SECOP II que no permita la celebración del contrato estatal o la publicación de este, la Entidad Compradora celebrará el mismo una vez superada la Falla, y podrá incluir dentro de los documentos del contrato la respuesta al ticket que certifique la Falla Particular por parte de Colombia Compra Eficiente.

Si la firma del contrato no puede esperar a la solución de la Falla Particular, porque el inicio tardío en la ejecución de dicho contrato representa para la Entidad Compradora un riesgo en la prestación de un servicio o la adquisición de un bien la cual puede materializarse en la vulneración de un derecho o en un incumplimiento de sus fines, la Entidad Compradora podrá celebrar el contrato en físico.

Si la Entidad Compradora decide, ante una Falla Particular del SECOP II realizar la celebración del contrato en físico, deberá para hacer uso del módulo de *"Gestión contractual"* disponible en la plataforma, realizar el contrato electrónico y dentro de los documentos del contrato adjuntar el contrato en físico, la respuesta al ticket que certifique la Falla Particular y la justificación de la duplicidad de documentos y la diferencia en las fechas de cada uno. En los casos en que se presente esta duplicidad de información se tendrá como fecha de celebración la que conste en el documento físico.

i. Validación SIIF.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Cuando la Entidad Compradora está diligenciando la información financiera del Proceso o del contrato, y se presente una Falla Particular en la integración con el SIIF, la Entidad Compradora podrá realizar la validación de manera posterior a la publicación de Procesos y/o contratos.

La Falla Particular de validación de SIIF no afecta la continuidad del Proceso de contratación, por lo cual la Entidad Compradora puede continuar con el flujo normal del Proceso de contratación y realizar la validación cuando el SIIF confirme la normalización del servicio.

En cualquier caso, la Entidad Compradora dejará la constancia de la Falla Particular con la respuesta al ticket, publicando esa respuesta dentro de los documentos del Proceso o del contrato.

2.2. Instrucciones para Proveedores

En caso de los Proveedores se encuentren ante una Falla Particular deberán:

a. Presentación de ofertas:

El Proveedor que no pueda realizar correctamente la creación o envío de ofertas deberá cerciorarse que es no es una Falla General por medio de los Medios de Comunicación de Colombia Compra Eficiente. Cuando el Proveedor no pueda realizar correctamente la acción dentro de un Proceso de contratación, por presentarse una Falla Particular deberá enviar de manera inmediata y antes de la hora límite para presentar ofertas un ticket por medio del formulario https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte y posterior a ello un correo electrónico al correo determinado por la Entidad Compradora en el pliego de condiciones informando esta situación antes de la terminación del plazo máximo para presentar ofertas. Para diligenciar el formulario de soporte seguir las instrucciones del Anexo. -2 del presente Protocolo.

El correo que el Proveedor envía a la Entidad Compradora deberá contener: a. el número de Proceso; b. el nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere presentar la oferta d. NIT o Documento de identificación. Recuerde que si se va a presentar como proponente plural debe enviar los datos correspondientes de este dentro del correo.

En caso de que el oferente vaya a participar en el Proceso de Contratación como proponente plural y no se haya constituido como tal en la plataforma deberá, una vez restablecido el SECOP II, conformarse como tal y notificar a la Entidad Compradora para que esta pueda realizar el cargue de la oferta externa.

El Proveedor que haya realizado el paso descrito (envío de correo y formulario de soporte) deberá presentar su oferta por correo electrónico dentro de las 16 horas hábiles siguientes al cierre. Para poder recibir la oferta la Entidad Compradora verificará: a. correo electrónico del Proveedor manifestando la Falla Particular antes del cierre del Proceso, b. la respuesta al ticket por parte de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente certificando la Falla Particular (el Proveedor debe reenviar la respuesta de la Mesa de Servicio a la Entidad Estatal); c. si la oferta corresponde a un proponente plural, la información de este y su constitución.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

El Proveedor debe tener en cuenta que si su oferta no cumple con los pasos descritos en antelación la Entidad Compradora no puede recibir ni evaluar la oferta, porque se entiende presentada fuera del plazo.

En los casos de los Procesos de contratación en los cuales las ofertas se presenten con sobre económico cerrado, las Entidades Compradoras podrán determinar la forma de recibo del sobre económico de la oferta, la cual puede ser: a. mediante correo electrónico con documento bajo contraseña, la cual se entregará a la Entidad únicamente en el momento de la apertura, o b. en físico.

Si la Entidad Compradora determina que la entrega del sobre económico sellado sea en físico, deberá fijar el tiempo de recepción de oferta externa teniendo en cuenta el domicilio de los posibles interesados en el Proceso, garantizando la oportunidad e igualdad de condiciones.

b. Lista de quienes manifestaron interés

Cuando el Proveedor haya manifestado interés en un Proceso de contratación, pero en la lista publicada por la Entidad Compradora no aparezca su nombre y por lo tanto no se habilite el botón de presentar oferta, por una posible Falla Particular deberá: a) Generar un ticket por medio de https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte para poner en conocimiento el hecho; y b) Enviar un mail al correo electrónico que la Entidad Compradora ha determinado en los Pliegos de condiciones para el uso del presente protocolo, manifestando la posible Falla Particular. Para diligenciar el formulario de soporte seguir las instrucciones del Anexo. -2 del presente Protocolo El Proveedor deberá enviar a la Entidad Compradora dentro de las 16 horas hábiles siguientes a la publicación de la lista, la respuesta al ticket que confirme la Falla Particular, caso en el cual la misma deberá incluirlo en la lista de manifestación de interés. La Entidad Compradora dará al Proveedor las instrucciones detalladas a seguir con base en lo que indique la Mesa de Servicio.

c. Manifestación de interés

El Proveedor que no pueda realizar correctamente la manifestación de interés dentro de un Proceso de contratación, por presentarse una posible Falla Particular, deberá reportar el hecho por medio del formulario https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte. Para diligenciar el formulario de soporte seguir las instrucciones del Anexo. -2 del presente Protocolo

El Proveedor deberá de manera inmediata y antes de la hora límite para manifestar interés, enviar un correo electrónico al correo que la Entidad Compradora determine en el pliego de condiciones, informando esta situación.

El correo además deberá tener de manera clara a) el número de Proceso; b) nombre del usuario en la plataforma c) nombre de la cuenta del proponente que quiere manifestar interés, d) NIT o Documento de identificación, e) manifestación de interés. Si quien desea participar corresponde a un proponente plural, deberá señalar el nombre y datos de este

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Cuando sea certificada la Falla Particular por medio de la respuesta al ticket por parte de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente, el proveedor deberá enviar a la Entidad Compradora esta respuesta dentro de las 16 horas hábiles siguientes a la fecha fin para manifestar interés.
La Entidad Compradora publicará la lista de quienes manifestaron interés mediante correo electrónico por medio de mensaje en el SECOP II.
Los proveedores que presentaron manifestación de interés por correo electrónico y quedaron dentro de la lista publicada por la Entidad Compradora mediante mensaje en el SECOP II, deberán enviar su oferta por correo electrónico antes de la fecha límite establecida por la Entidad Compradora en su cronograma para ello. Lo anterior teniendo en cuenta que cuando un proponente no manifiesta interés a través del SECOP II la funcionalidad de presentación de ofertas no es habilitada. El cargue de la oferta al SECOP II lo hará la Entidad Compradora mediante el procedimiento de cargue de oferta externa, Recuerde que la oferta debe ser enviada estrictamente antes del cierre de presentación de oferta al correo designado por la Entidad Compradora para ello en el pliego de condiciones del proceso.

En caso de que el oferente vaya a participar en el Proceso de Contratación como proponente plural y no se haya constituido como tal en la plataforma deberá, una vez restablecido el SECOP II, conformarse como tal y notificar a la Entidad Compradora para que esta pueda realizar el cargue de la oferta externa.

Para poder recibir la oferta de la Entidad Compradora verificará: a. correo electrónico del Proveedor manifestando la Falla antes de la fecha límite de manifestación de interés, b. la respuesta al ticket por parte de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente certificando la Falla Particular; c. si la manifestación corresponde a un proponente plural, que este se constituya como tal en el SECOP II.

d. Subsanaciones.

Los Proveedores que se encuentren técnicamente imposibilitados para subsanar debido a una Falla Particular, deberán:
Notificar a la Entidad Compradora de la situación mediante un mail al correo electrónico dispuesto para ello en el pliego de condiciones, este correo debe ser enviado dentro del plazo máximo para subsanar.
Crear un ticket por medio del formulario de soporte https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte.

El correo debe tener la información del Proveedor como: a. el número de Proceso; b. el nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere subsanar y presenta inconvenientes; d. el NIT o cédula del Proveedor. Recuerde que si es proponente plural debe estar creado como tal en el SECOP II y enviar la información relacionada con este.

Certificada la Falla Particular por medio de la respuesta al ticket, el Proveedor deberá enviar mediante otro correo electrónico con la documentación subsanada junto con: a. manifestación de la imposibilidad de presentar subsanaciones antes del vencimiento del plazo, b. la respuesta al

ticket por parte de la Mesa de servicio de Colombia Compra Eficiente certificando la Falla Particular. Esto debe ser dentro de las 16 horas hábiles siguientes al plazo máximo para subsanar.

Recuerde que si es proponente plural debe estar creado como tal en el SECOP II y enviar la información relacionada con este.

Las subsanaciones que no cumplan con el contenido y procedimiento descrito no se tendrán en cuenta como tal por la Entidad Compradora, en cuanto se entienden presentadas fuera de término.

e. Presentación de observaciones.

El Proveedor que se encuentre técnicamente imposibilitado para presentar observaciones al pliego de condiciones o el informe de evaluación del Proceso, debe notificar a la Entidad Compradora de la situación mediante un mail al correo electrónico dispuesto para ello en el pliego de condiciones, y crear un ticket por medio del formulario de soporte https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte. La creación de este ticket debe ser dentro del plazo establecido para la presentación de observaciones dentro del Cronograma del Proceso de Contratación. Para diligenciar el formulario de soporte seguir las instrucciones del Anexo. -2 del presente Protocolo

El Proveedor debe enviar las observaciones y la respuesta al ticket certificando la Falla por parte de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente, al correo electrónico que dentro del pliego de condiciones haya dispuesto la Entidad Compradora para los eventos de indisponibilidad o Fallas. Este mensaje o correo debe ser enviado dentro de las 16 horas hábiles siguientes a la fecha límite para presentar observaciones.

El correo que el Proveedor envía a la Entidad Compradora deberá contener: a. el número de Proceso; b. el nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere presentar observaciones; d. el NIT o cédula del Proveedor, e. observaciones al pliego de condiciones, f. número de ticket, correo de respuesta de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente

El Proveedor que no pueda realizar correctamente el envío de las observaciones al informe de evaluación enviará dicho correo que deberá contener: a. el número de Proceso; b. nombre del usuario en la plataforma c. nombre de la cuenta del proponente que quiere enviar la observación; d. el NIT o cédula del Proveedor, e. sí es proponente plural, estar constituido como tal y enviar la información correspondiente f. las observaciones al informe de evaluación, g; número de ticket , correo de respuesta de la Mesa de Servicio de Colombia Compra Eficiente

El proveedor deberá revisar la respuesta a sus observaciones en la plataforma, independiente que las mismas se hayan enviado por correo o mensaje en el SECOP II.

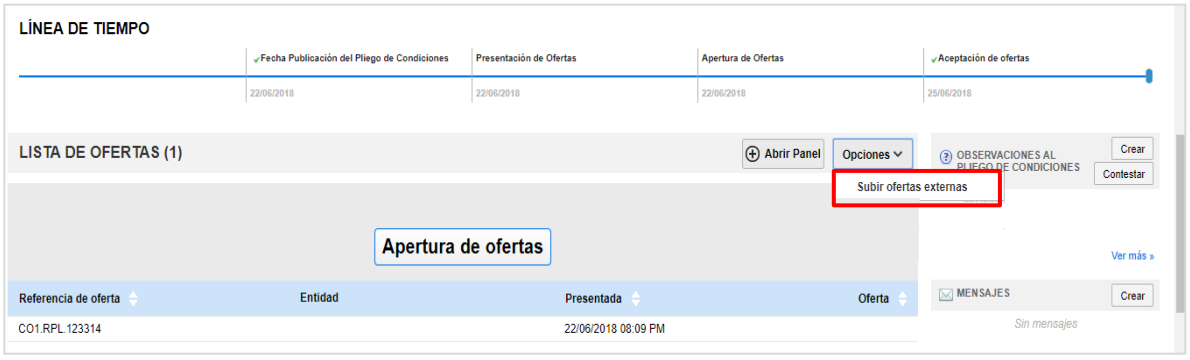
Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Anexo 1 - Procedimiento para cargar ofertas externas en SECOP II

Ingrese al área de trabajo del Proceso de Contratación una vez el SECOP II esté disponible. Recuerde que no debe dar apertura a las ofertas, ni publicar el informe de ofertas, hasta que no hayan transcurrido las 16 horas hábiles estipuladas después de la fecha de cierre para la recepción de ofertas.

Para cargar las ofertas recibidas la Entidad Compradora deberá seguir con las siguientes instrucciones:

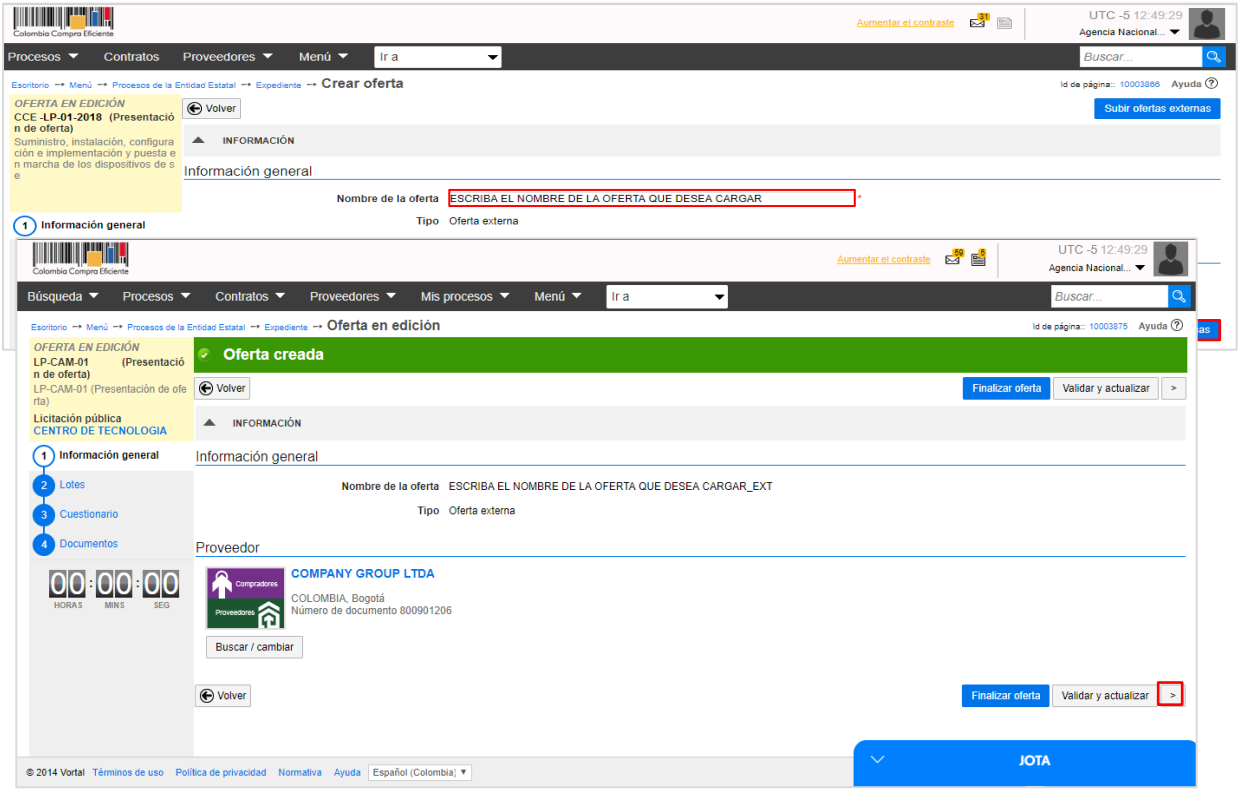
- En la sección “Lista de ofertas”, despliegue el menú “Opciones” y haga clic en “Subir ofertas externas”.



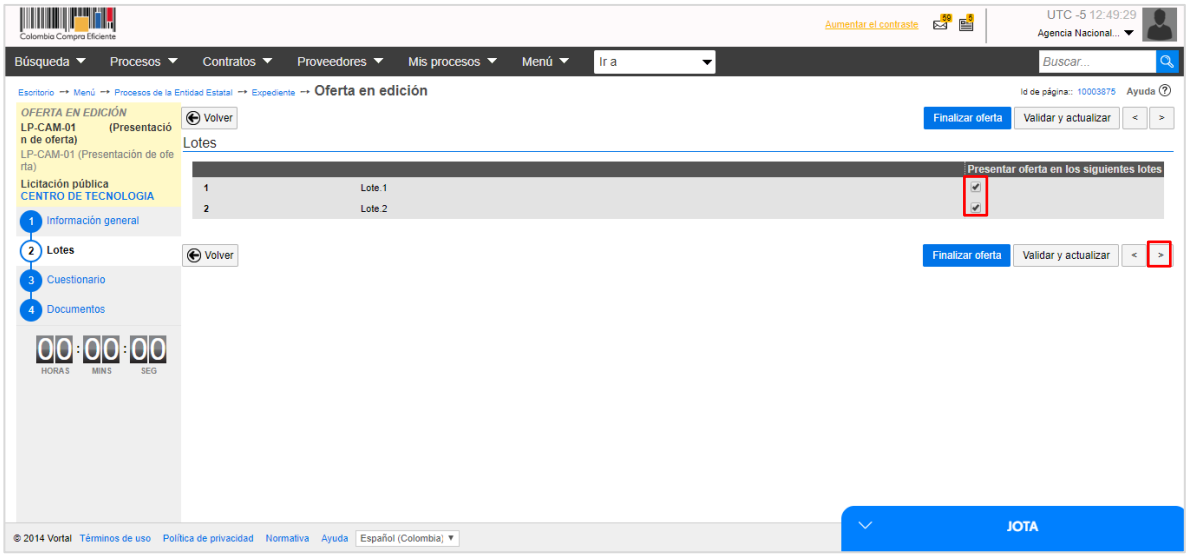
- SECOP II muestra un formulario en el que debe reflejar la información incluida en la oferta externa. El formulario tiene 3 secciones, salvo cuando el Proceso tiene lotes que tiene 4 secciones:
  - Información general.
  - Lotes.
  - Cuestionario.
  - Documentos.

Diligencie la información solicitada en cada sección.

- En la sección “Información general” diligencie los siguientes campos:
  - Nombre de la oferta: Ingrese el nombre de la oferta asignado por el Proveedor.
  - Proveedor: Haga clic en el botón “Buscar/Cambiar”, Ingrese el NIT del Proveedor el cual debe estar previamente registrado, selecciónelo y haga clic en “Subir oferta externa”.

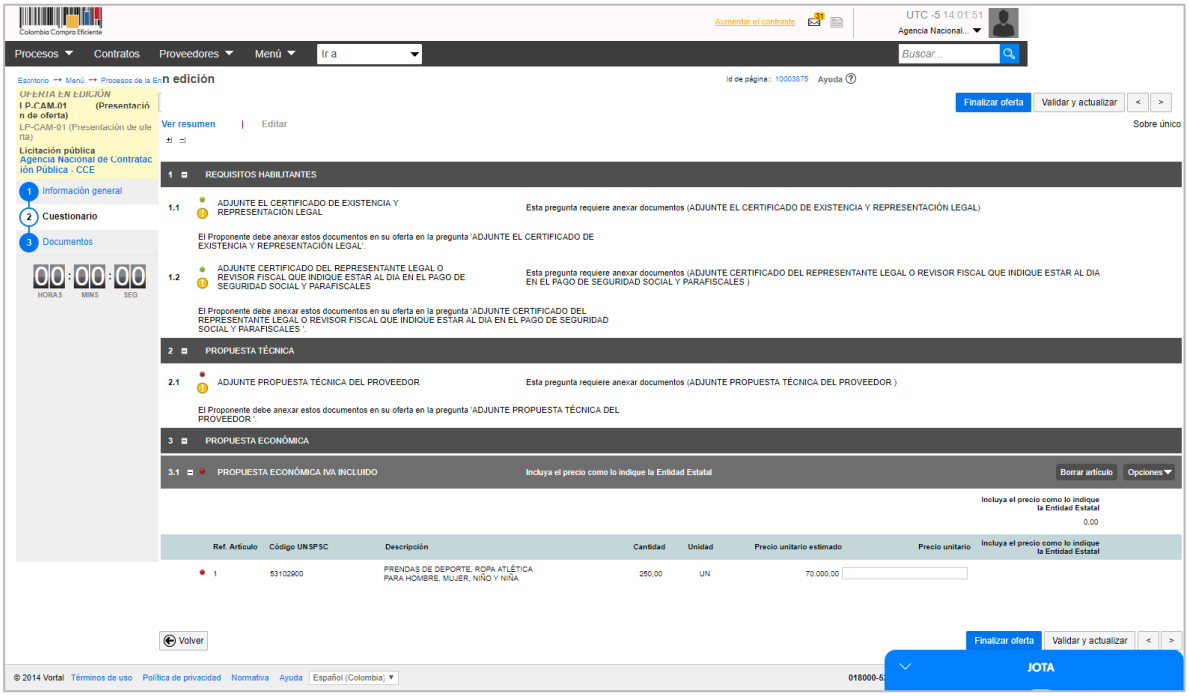


- Si el Proceso tiene Lotes SECOP II muestra la sección “Lotes”. Seleccione los lotes para los cuales el Proveedor presentó oferta y haga clic en “>” para continuar.



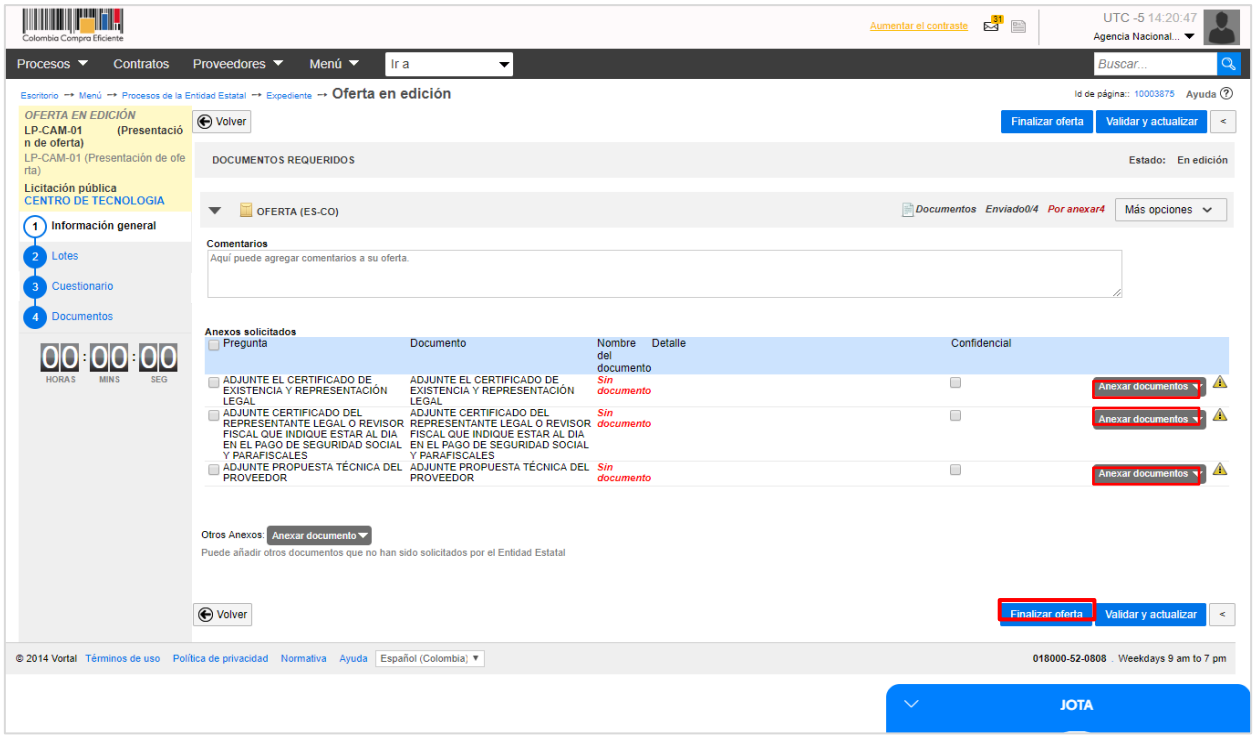
- En la sección “Cuestionario”, escriba las respuestas que el Proveedor incluyó en su oferta para las preguntas del cuestionario y haga clic en “>” para continuar.

Nota: Si en la estructuración del Proceso usted tiene un sobre de oferta económica que debe abrirse al final de la selección, no abra el sobre correspondiente y diligencie 1 en el campo “Precio unitario” que aparece en la lista de precios. Solamente debe cargar la oferta económica en SECOP II cuando vaya a generar el informe de adjudicación del Proceso.

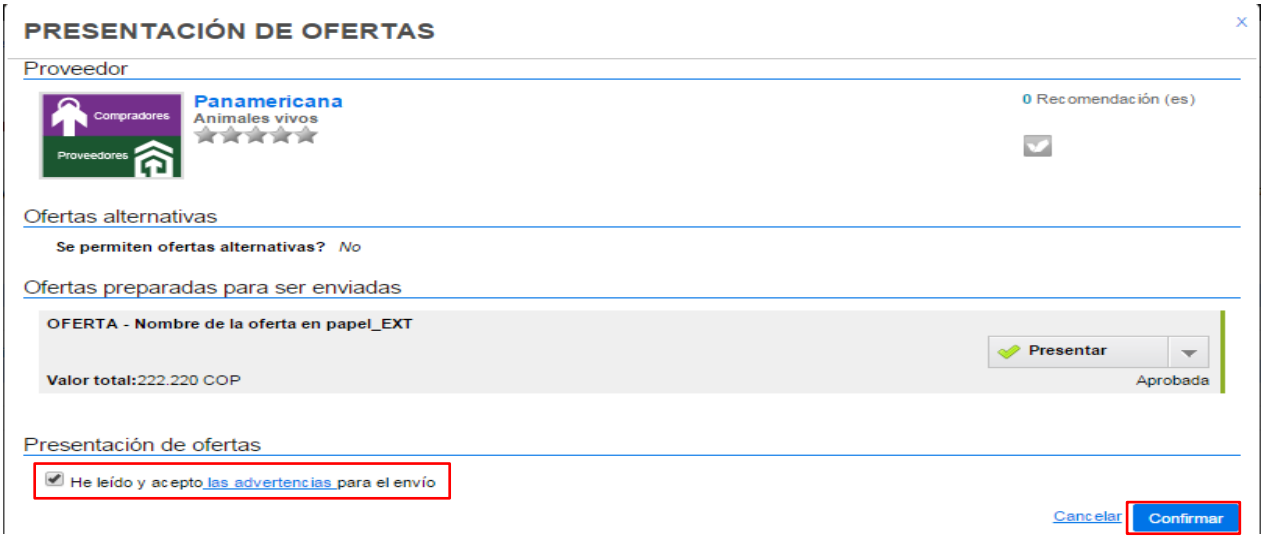


- En la sección “Documentos” debe anexar todos los documentos que hacen parte de la oferta y el acuse de recibo de la misma (correo electrónico o radicado). Después haga clic en “>” para continuar.

- Cuando haya terminado de anexar los documentos haga clic en “Finalizar oferta”. El SECOP II muestra un mensaje indicando que la oferta ha sido finalizada y habilita la opción “Ir a presentar”. Haga clic sobre esta opción.



- Después de hacer clic en “Ir a presentar”, seleccione la casilla “He leído y acepto las advertencias para el envío” y haga clic en “Confirmar”. La oferta externa queda cargada en el SECOP II.

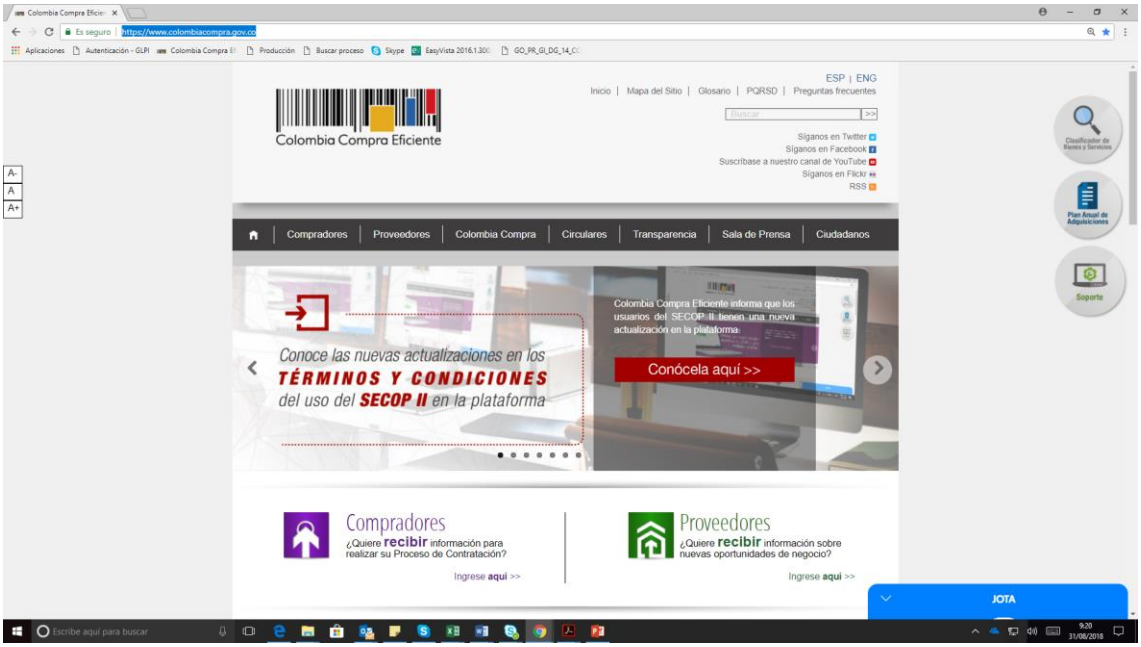


Una vez cargadas todas las ofertas externas publique el acta de cierre y continue con el Proceso en el SECOP II.

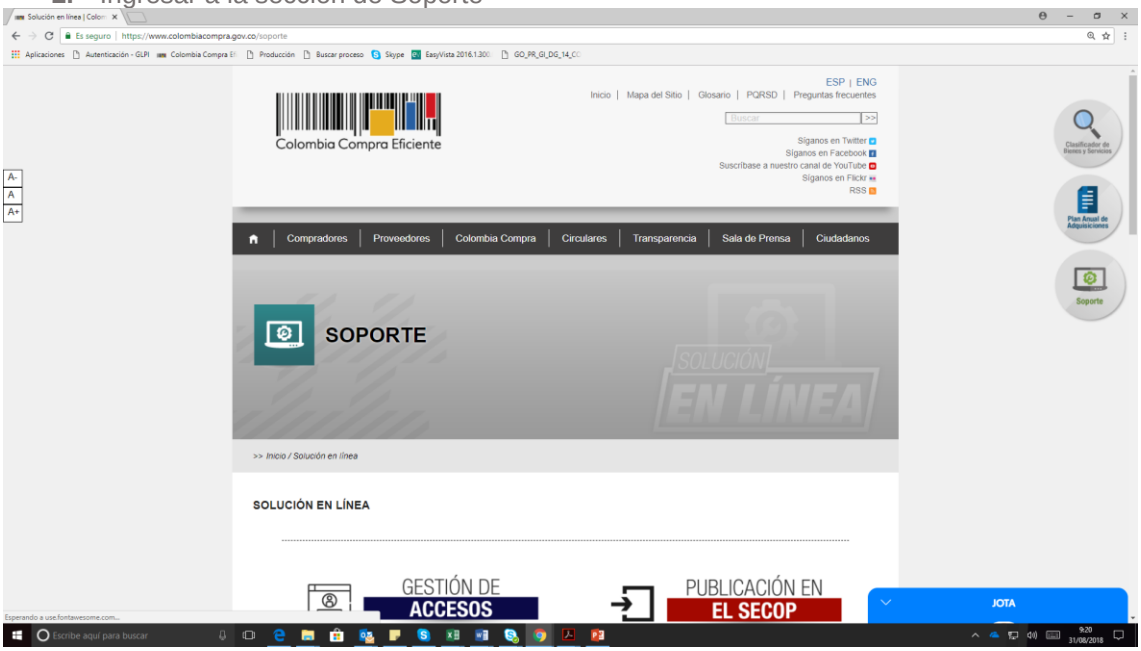
Anexo 2- Registro de un Nuevo Caso a través del Formulario de Soporte

Para presentar un caso a través del formulario de soporte, siga estos pasos:

1. Ingresar al Portal Web www.colombiacompra.gov.co

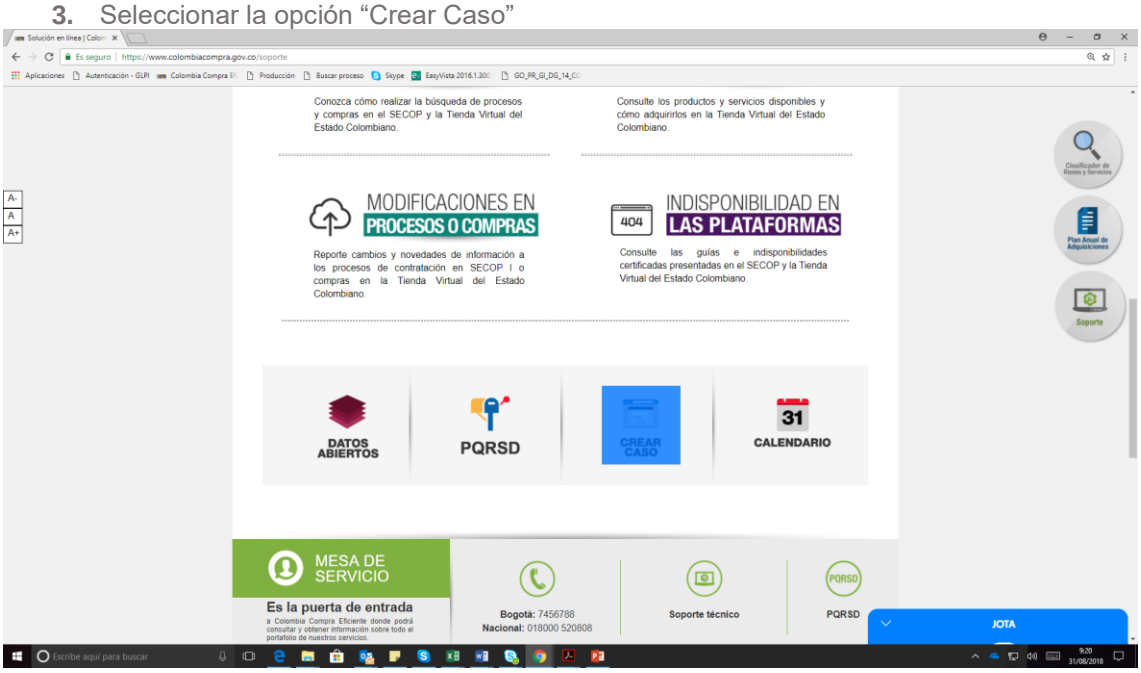


2. Ingresar a la sección de Soporte

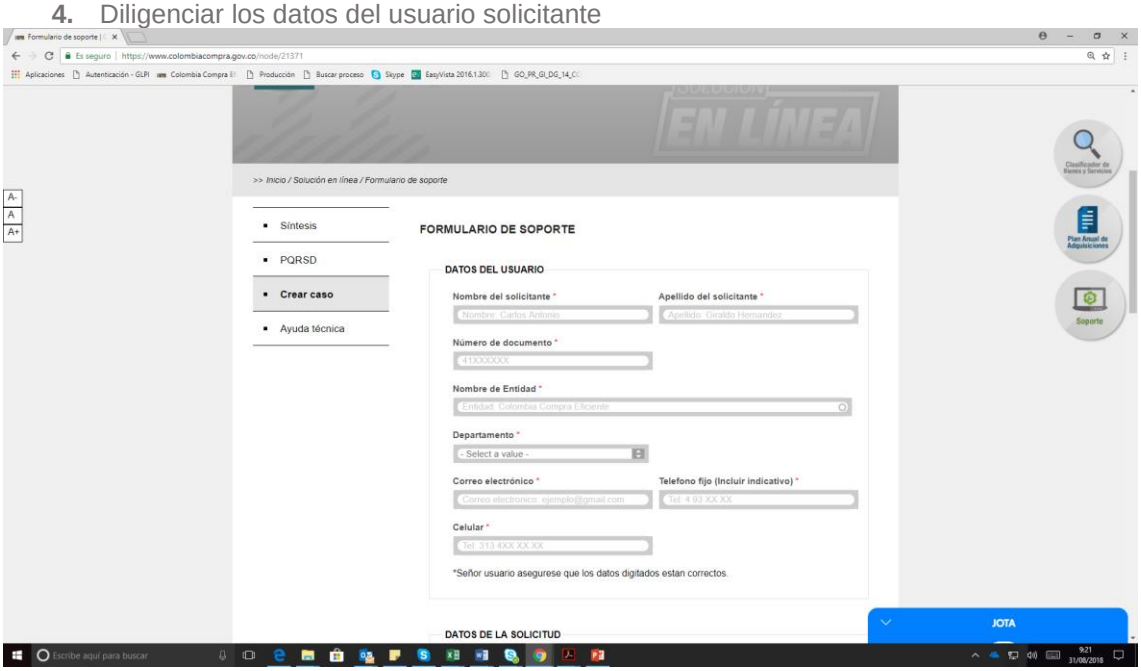


Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

3. Seleccionar la opción “Crear Caso”



4. Diligenciar los datos del usuario solicitante

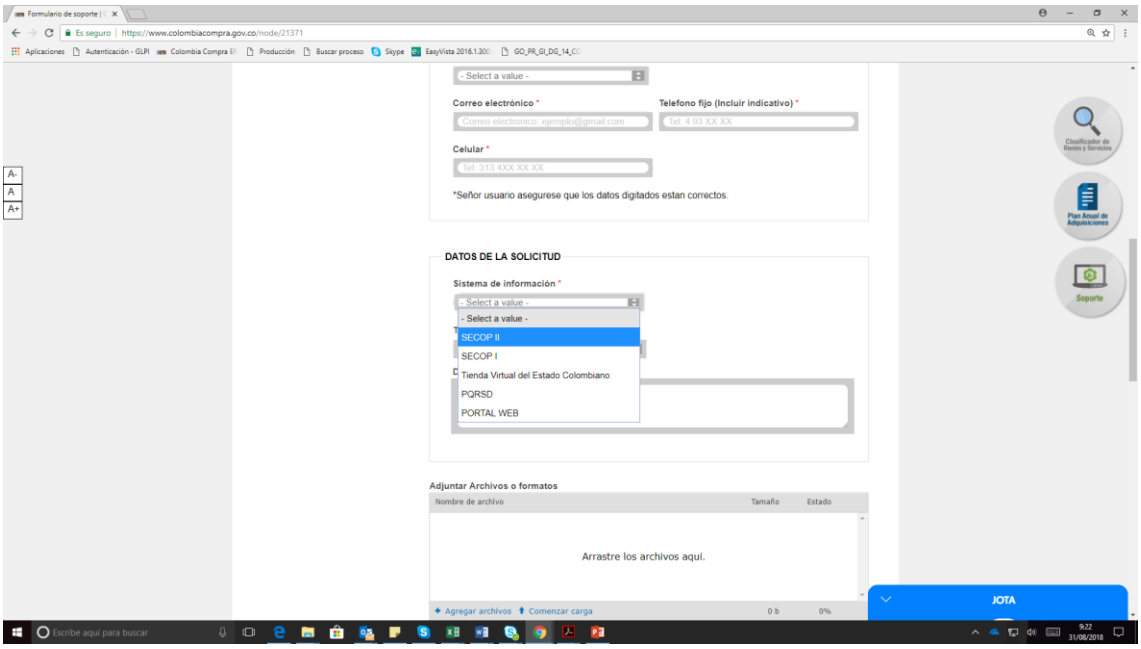


5. Diligenciar los datos de la solicitud

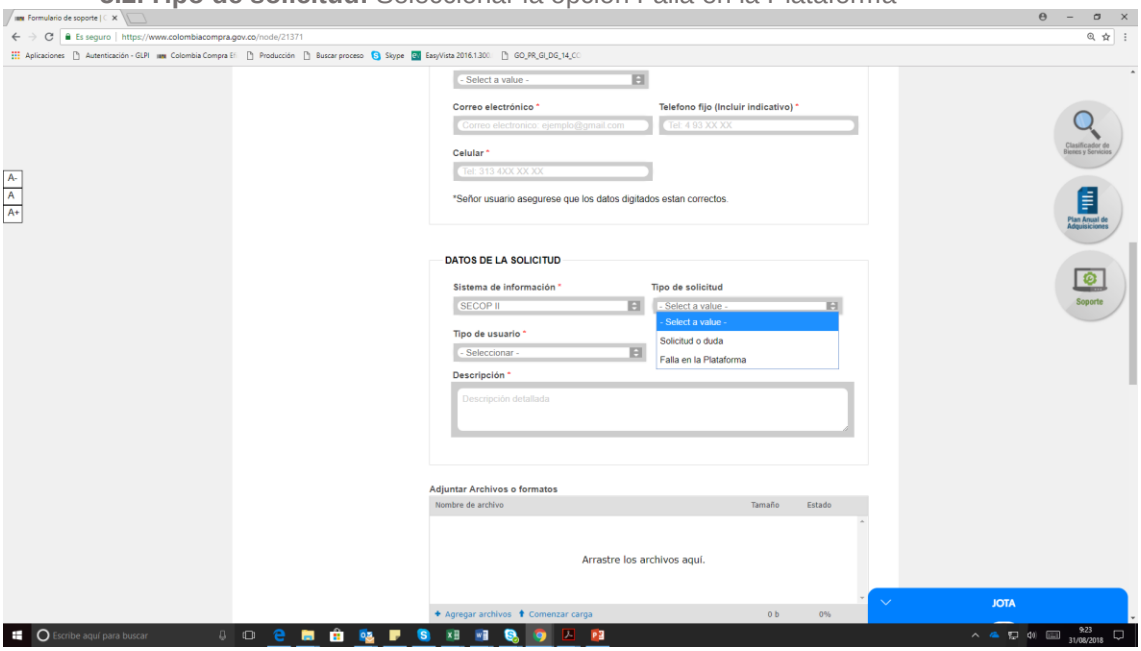
Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

5.1. Sistema de Información: Seleccionar la opción SECOP II



5.2. Tipo de solicitud: Seleccionar la opción Falla en la Plataforma

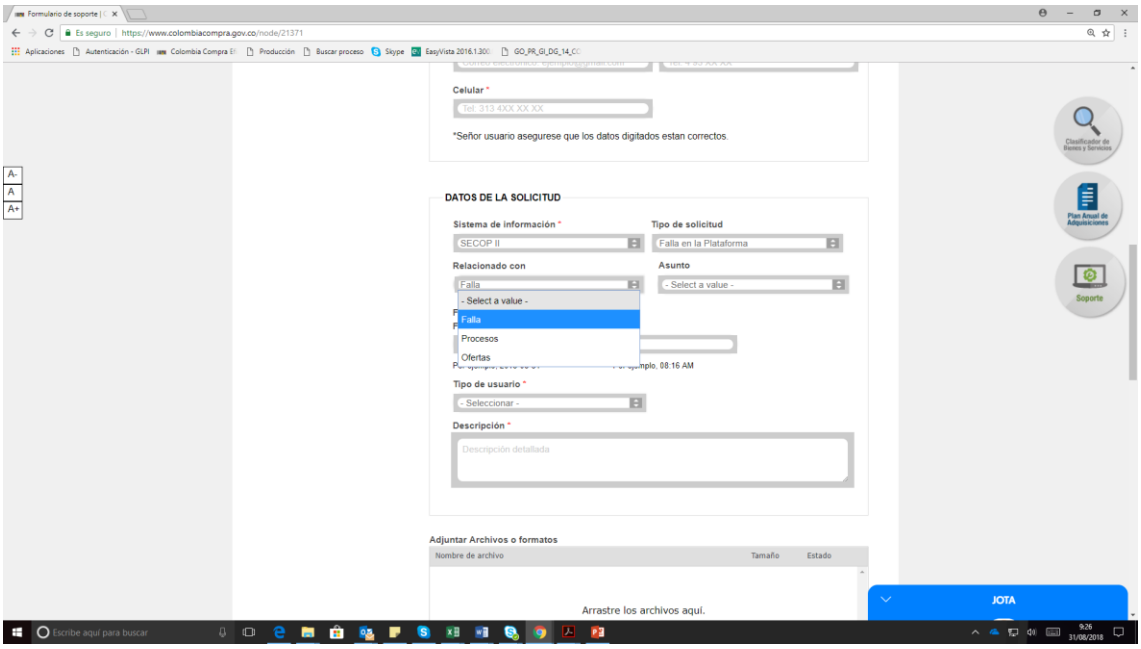


Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

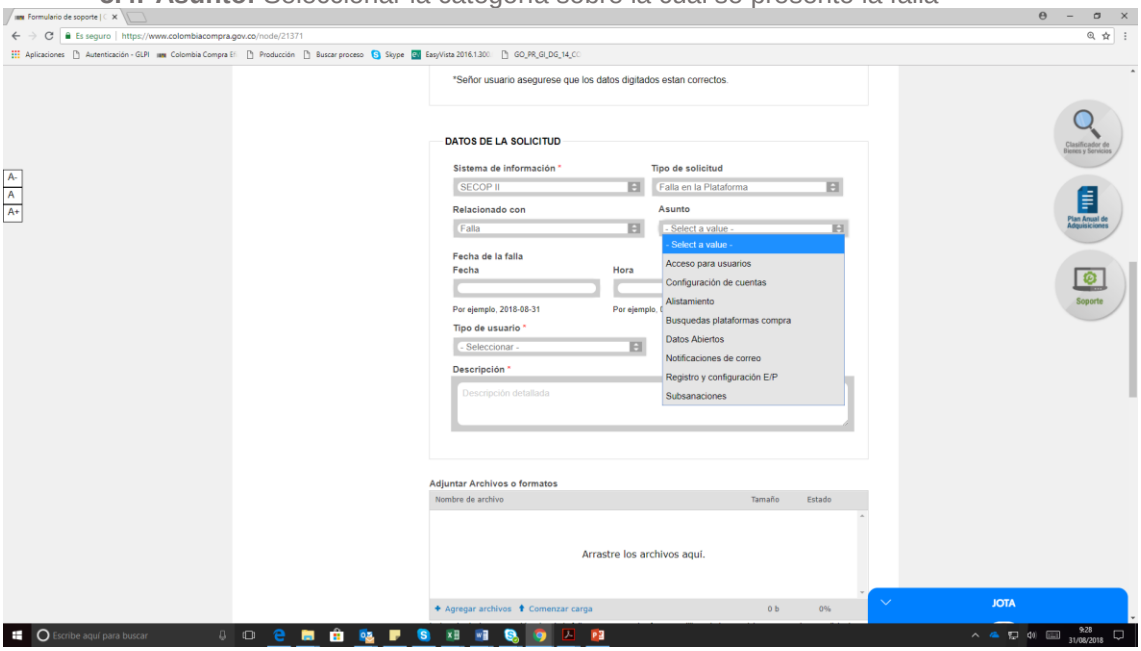
www.colombiacompra.gov.co

5.3. Relacionado con: Indicar si está relacionada con Falla en la creación del proceso, en la creación o presentación de ofertas, o una Falla en cualquier otra fase del proceso de contratación.

.



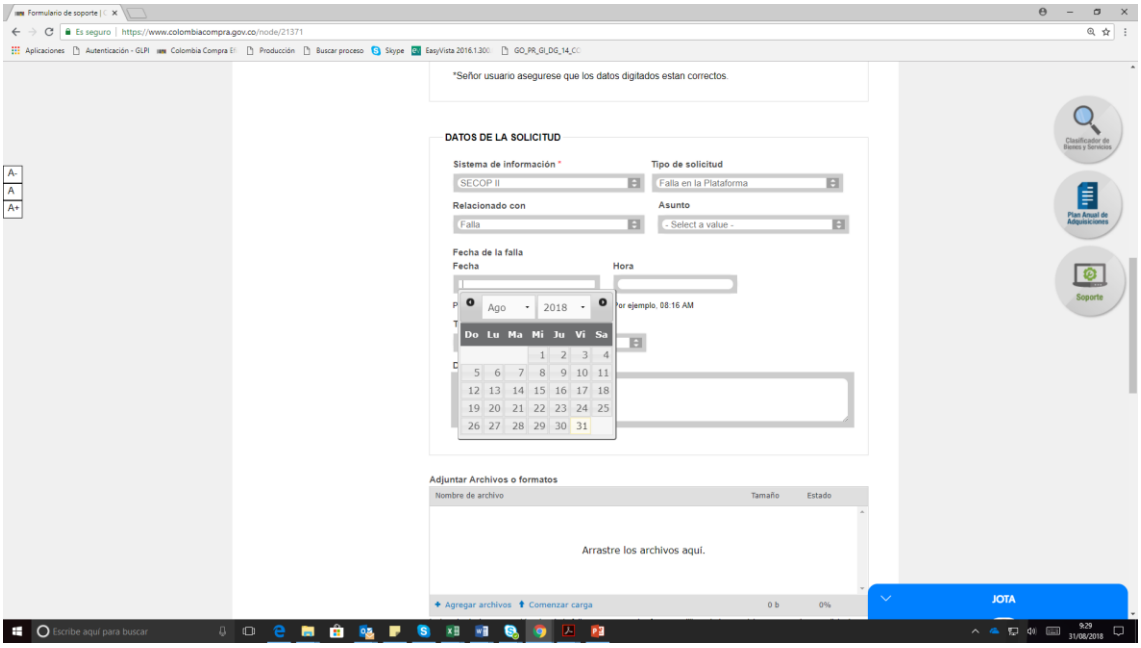
5.4. Asunto: Seleccionar la categoría sobre la cual se presentó la falla



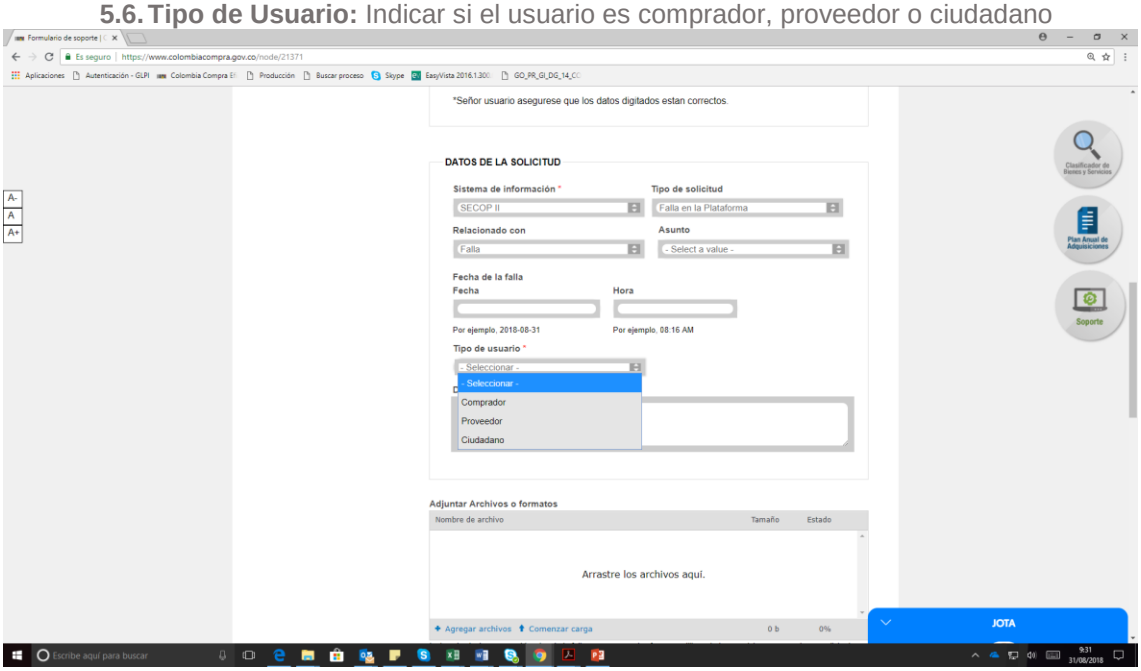
Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

5.5. Fecha de la Falla: Indicar la fecha y hora de presentación de la falla (Opcional)



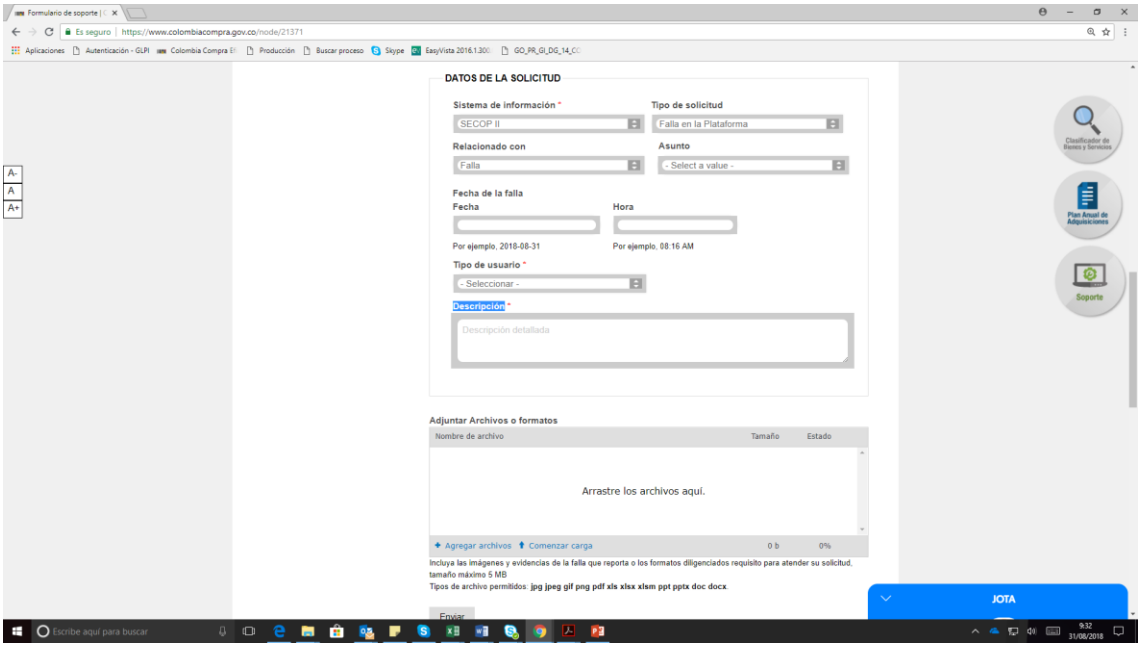
5.6. Tipo de Usuario: Indicar si el usuario es comprador, proveedor o ciudadano



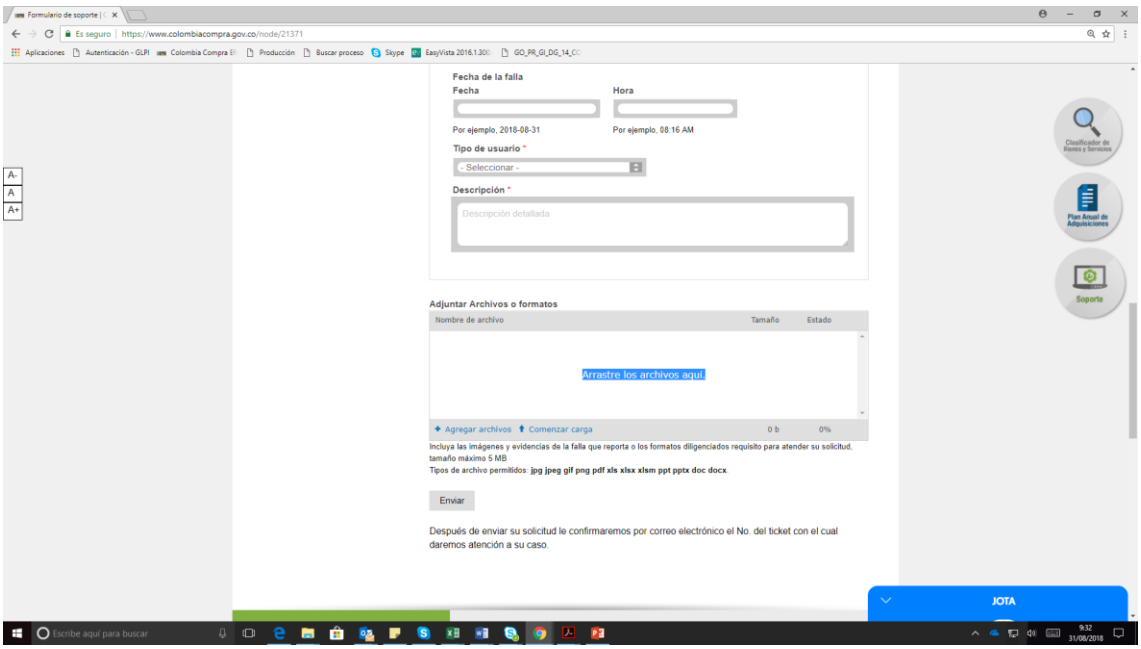
Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

5.7. Descripción: Registrar la información detallada de la falla presentada sobre la plataforma



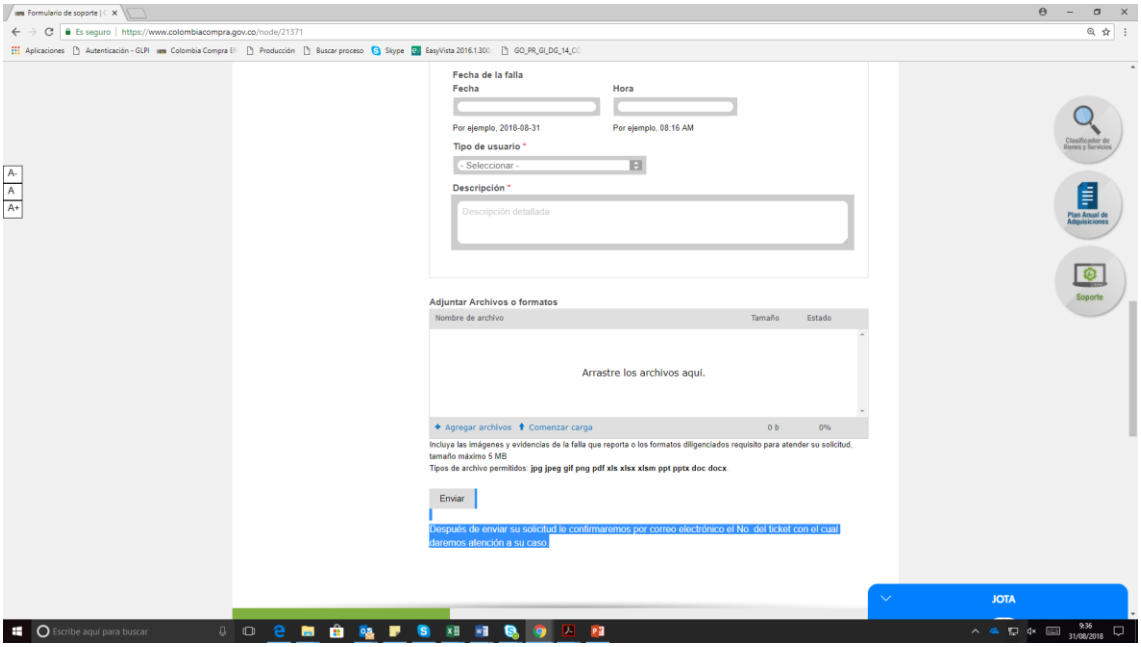
5.8. Adjuntar Archivos o formatos: Adjuntar las capturas de pantalla del paso a paso desde el ingreso en la plataforma hasta la generación de la falla presentada sobre la plataforma. La captura de pantalla debe ser completa, sin cortes o información faltante.



Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

5.9. Enviar: Cuando la totalidad de la información se encuentre registrada, el usuario podrá dar clic en la opción “Enviar” y la página generará un número de caso con el cual el usuario podrá realizar seguimiento a su solicitud, al correo electrónico registrado en la información del solicitante llegará la confirmación del número de ticket



Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co

Anexo 3- Recomendaciones técnicas para considerar al momento de enviar la oferta externa a la Entidad Compradora

El Proveedor antes de enviar su oferta por correo electrónico a la Entidad Compradora deberá seguir las siguientes recomendaciones:

Oferta menor o igual a 20 MB:

- Cree una carpeta comprimida con toda la documentación solicitada por la Entidad Compradora (Documentos anexos o soportes, respuesta a las preguntas configuradas en el pliego electrónico, oferta económica, entre otros)
- Los archivos que adjunte no deben tener contraseña o estar encriptados, para facilitar a la entidad el acceso a la información.
- En caso de que la oferta este compuesta por dos sobres, como, por ejemplo, los Procesos de Obra Pública o concurso de méritos, el documento que contenga la oferta económica deberá estar protegido por contraseña la cual se le informará a la Entidad Compradora únicamente el día de la apertura.
- Los documentos cargados deben poderse abrir y contener información legible. Revise la información antes de enviarla ya que puede haber cargado algún archivo dañado o que no se puede abrir.
- En un correo electrónico adjunte la carpeta comprimida, detalle la información que envía con el nombre de cada archivo que se encuentra en la carpeta comprimida en el cuerpo del correo y envié a la entidad estatal.

Oferta mayor a 20 MB:

- Cree una carpeta comprimida con toda la documentación solicitada por la Entidad Compradora (Documentos anexos o soportes, respuesta a las preguntas configuradas en el pliego electrónico, oferta económica, entre otros)
- Los archivos que adjunte no deben tener contraseña o estar encriptados, para facilitar a la entidad el acceso a la información.
- En caso de que la oferta este compuesta por dos sobres como por ejemplo los Procesos de Obra Pública o concurso de méritos, el documento que contenga la oferta económica deberá estar protegido por contraseña la cual se le informará a la Entidad Compradora únicamente el día de la apertura
- Los documentos cargados se deben poder abrir y la información ser legible. Revise la información antes de enviarla ya que puede haber cargado algún archivo dañado o que no se puede abrir.
- Utilice algún servidor de envío de archivos de gran capacidad, cargue la carpeta comprimida y envíe a la Entidad Compradora.
- En un correo electrónico pegue el link de descarga para que la Entidad pueda acceder a la información, detalle el nombre de cada archivo que se encuentra en la carpeta comprimida en el cuerpo del correo, indique a la Entidad que tiene un tiempo limitado para descargar la información y envié a la entidad estatal.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia
www.colombiacompra.gov.co

Recuerde que:

- Idealmente los archivos deben estar en formato PDF, recomendamos que no se carguen archivos editables.
- Antes de enviar la información verifique que puede acceder a ella.
- Para los archivos use formatos comunes, que se puedan abrir con los programas estándar. Tenga en cuenta que si carga un archivo en una extensión que la Entidad no tiene el software para acceder no podrá abrir y validad la información.
- Las imágenes deben ser legibles. Revise que no se encuentren pixelados o recortadas imposibilitando su lectura.
- Los servidores de envío de archivos de gran tamaño generalmente disponen los documentos por 2 semanas, pasado este tiempo son eliminados completamente y no es posible acceder a la información.

Tel. (+57 1) 795 6600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia

www.colombiacompra.gov.co