

ESTUDIOS PREVIOS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD
Decreto 1082 de 2015, Artículo 2.2.1.1.2.1.1.

OBJETO

**DERECHOS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS
DE SOFTWARE SAP PARA LA CONTRALORÍA GENERAL DE
ANTIOQUIA**

Medellín, junio de 2023



1. DESCRIPCIÓN SUCINTA DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN:

La misión de la Contraloría General de Antioquia, es vigilar la gestión fiscal y ambiental de las entidades y los particulares que manejan fondos y/o bienes públicos, en todos los niveles administrativos del departamento de Antioquia, motivando el control social, administrando con integridad los recursos, con un capital humano comprometido y transparente, optimizando las tecnologías de la información y la comunicación; soportados en la eficiencia, la economía, la equidad, contribuyendo así al desarrollo sostenible y la generación del valor público.

Entre sus objetivos institucionales, está el de administrar de manera eficiente los recursos propios, con honestidad, transparencia para garantizar la sostenibilidad de la Entidad.

Una licencia es un contrato por el cual una empresa productora o propietaria del Software o producto, le concede a un tercero el permiso del uso limitado de un derecho de propiedad, a cambio de una forma de pago. De esta manera una licencia se constituye en un derecho de uso de la versión específica de un producto por el tiempo que se determine. Así entonces, la Contraloría General de Antioquia, a través del contrato interadministrativo 2013-CD-24-0001, suscrito el 18 de enero de 2013 y la cesión de licenciamiento del 19 diciembre de 2012, realizado por la Gobernación de Antioquia, recibió las licencias de uso del software SAP junto con todas sus obligaciones, derechos y prerrogativas. De esta manera, la Entidad queda obligada con SAP, el fabricante, a cumplir las disposiciones en los contratos de licencia a usuario final del software, vigente con el programa.

Conviene resaltar que el software SAP es un sistema integrador de los diferentes procesos financieros de la Contraloría General de Antioquia y es importante aprovechar dicho sistema para que se pueda realizar de manera óptima la consolidación de los estados financieros de la Entidad, resultando más conveniente realizar el pago de las licencias de SAP, que adquirir un nuevo software para llevar a cabo dichos procesos, dada la solidez de la herramienta y los beneficios que representa.



Por la particularidad y especialidad del servicio, basada en el conocimiento que el fabricante tiene de sus producto y la potencialidad frente a las situaciones particulares de la Contraloría General de Antioquia, se requiere un servicio de mantenimiento para que la Entidad pueda acceder a un acuerdo de nivel de servicio especializado otorgado por el fabricante mediante la renovación de las licencias de software, el cual le permitirá a la Entidad alinear los procesos que se encuentran en ejecución proyectados en esta plataforma, acción que además nos deja anticiparnos a la ocurrencia de situaciones de error y/o problemas críticos y así poder tomar decisiones tendientes a implementar acciones para evitar o mitigar las consecuencias de su ocurrencia.

En conclusión, el licenciamiento SAP contratado por la Contraloría es directamente con el fabricante, dentro de la categoría "SAP Enterprise Support" por lo cual las relaciones entre las partes son directas sin necesidad de un intermediario o partner, es decir, los derechos de uso que otorga SAP, incluidos en este contrato de mantenimiento son exclusivos de SAP ya que es una licencia de producto (software), no licencia de usuario, así pues el servicio de mantenimiento de licencias de software SAP es un servicio que SAP factura anualmente a sus clientes para otorgar el derecho de uso de sus productos y software. Adicionalmente sirve para tener acceso a todas las bondades del Marketplace y servicio de soporte que son necesarias para la operación continua de la plataforma SAP.

La presente contratación directa, ha sido autorizada por el Comité de Adquisiciones, según Acta 08 del 26 junio de 2023.

2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR IDENTIFICADO CON EL CUARTO NIVEL DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS.

2.1. OBJETO A CONTRATAR

ADQUISICIÓN DE LOS DERECHOS DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LICENCIAS DE SOFTWARE SAP PARA LA CONTRALORIA GENERAL DE ANTIOQUIA.

2.2. CUARTO NIVEL DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

CLASIFICACION UNSPSC	SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81112204	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Mantenimiento y soporte de software	Mantenimiento de software de sistemas operativos

2.3. CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS

El servicio de Enterprise Support establece las especificaciones técnicas del servicio, en el Apéndice SAP que hace parte del contrato numero 2012-BB-24-0007 suscrito entre SAP y la Gobernación de Antioquia, cuyas condiciones son aceptadas por la Contraloría General de Antioquia desde el 18 de enero de 2013, fecha de la suscripción del contrato interadministrativo 2013-CD-24-0001, con la Gobernación de Antioquia, y que se encuentran en el cuaderno contractual

SAP deberá prestar los servicios de Soporte Enterprise, los cuales incluyen: Mejora continua e innovación, soporte avanzado para paquetes de mejora y otras actualizaciones del software SAP, Backbone de soporte global, SAP Solution Manager Edición Enterprise y otros componentes, metodologías, contenidos y participación en la comunidad.

2.4. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

2.4.1. DEL CONTRATISTA

- 2.4.1.1. Tomar las medidas necesarias para garantizar la debida y oportuna ejecución del contrato.
- 2.4.1.2. Atender las observaciones y directrices del funcionario que ejerce el control, vigilancia y supervisión del contrato.
- 2.4.1.3. Cancelar los impuestos que se causen por la celebración y ejecución del contrato.
- 2.4.1.4. Dar estricto cumplimiento al Alcance del contrato,

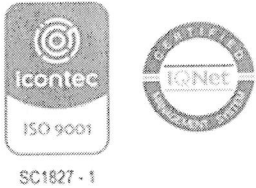


contenido en los Estudios Previos, Análisis del Sector y en el anexo SAP Enterprise Support, documentos que hacen parte integral del contrato.

- 2.4.1.5. Disponer del personal idóneo para la realización de las actividades contratadas, conforme a lo establecido en el anexo SAP Enterprise Support que hace parte integral del contrato.
- 2.4.1.6. Suministrar a quien ejerza la vigilancia y control del contrato, toda la información requerida para el ejercicio oportuno de su gestión, conforme a los establecido en el anexo SAP Enterprise Support que hace parte integral del contrato.
- 2.4.1.7. Atender los cambios en especificaciones u obligaciones del contrato a celebrar impartidas por el Supervisor, conforme a los establecido en el anexo SAP Enterprise Support que hace parte integral del contrato.
- 2.4.1.8. Las demás que se requieran para cumplir con el objeto pactado, en coordinación con el funcionario encargado de ejercer el control y vigilancia del presente contrato, conforme a los establecido en el anexo SAP Enterprise Support que hace parte integral del contrato.
- 2.4.1.9. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato conforme a los establecido en el anexo SAP Enterprise Support que hace parte integral del contrato.
- 2.4.1.10. Cumplir las especificaciones técnicas para prestar el servicio, conforme a los estudios previos.

2.4.2. DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA:

- 2.4.2.1. Pagar cumplidamente el valor pactado como contraprestación de los servicios prestados, como se establezca en el contrato conforme a los establecido en la oferta económica presentada por SAP COLOMBIA S.A.S., en el anexo SAP Enterprise



- Support que hace parte integral del contrato.
- 2.4.2.2. Ejercer la vigilancia y control sobre la ejecución del contrato, en la forma y oportunidad previstas, de manera indelegable, a través del Director de Sistemas del Buen Gobierno y de las TIC y del Subdirector Financiero de la Contraloría General de Antioquia.
 - 2.4.2.3. Proporcionar la información e infraestructura requeridas para el cumplimiento del objeto del contrato.
 - 2.4.2.4. Poner a disposición de la Contraloría General de Antioquia, todos los servicios establecidos en el anexo SAP Enterprise Support que hace parte integral del contrato, en forma 100% remota, que podrán ser gestionados por la Entidad a través del portal de soporte www.support.sap.com.
 - 2.4.2.5. Hacer las recomendaciones pertinentes para un efectivo cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato.
 - 2.4.2.6. Suministrar la información que se requiera para el cumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato.
 - 2.4.2.7. Evaluar al Proveedor y elaborar el recibo a satisfacción.
 - 2.4.2.8. Las demás que se deriven de la naturaleza del contrato.

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN

La selección del Contratista se efectuará a través de la causal consagrada en el literal g) del numeral 4, del artículo 2, de la ley 1150 de 2007 y en el artículo 2.2.1.2.1.4.8. del Decreto 1082 de 2015 donde se considera que **no existe pluralidad de oferentes** cuando solamente una persona puede proveer el bien o servicio. por ser el titular de los derechos de propiedad industrial o de los derechos de autor, o por ser proveedor exclusivo en el territorio nacional.

En este proceso se contratará con la empresa SAP COLOMBIA S.A.S. ya que



es la única subsidiaria ubicada en Colombia autorizada por SAP AG para distribuir, vender o licenciar los productos SAP a todo lo largo del territorio Nacional, tal y como se indica en el documento adjunto.

4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y SU JUSTIFICACIÓN.

- 4.1.** El valor del presente contrato asciende a la suma SESENTA MILLONES DE PESOS ML. (\$60.000.000) equivalentes al valor aproximado de USD 13.661,05, de conformidad con la TRM del día de facturación, como se nos indica en la propuesta comercial de SAP COLOMBIA adjunta.
- 4.2.** JUSTIFICACIÓN: El presupuesto oficial destinado para este efecto, y por el cual se suscribirá el contrato, responde exclusivamente a la oferta presentada por SAP a la Contraloría General de Antioquia.
- 4.3.** CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL QUE RESPALDA LA CONTRATACIÓN. CDP 4000009043 del 12 de julio de 2023, por valor de SESENTA MILLONES DE PESOS ML. (\$60.000.000), con cargo a la posición presupuestal 212010100502030101 "Paquete de Software", equivalentes al valor aproximado de USD 13.661,05, de conformidad con la TRM del día de facturación, como se ha estado indicando.

5. ANÁLISIS DEL SECTOR.

La Contraloría General de Antioquia, a través del contrato interadministrativo 2013-CD- 24-0001 suscrito el 18 de enero de 2013 y la cesión de licenciamiento del 19 diciembre de 2012 suscritos con la Gobernación de Antioquia, recibió las licencias de uso del software SAP, con todas sus obligaciones, derechos y prerrogativas.

Conforme a lo expuesto, para la Entidad resulta más conveniente realizar el pago de SAP, que adquirir un nuevo software para llevar a cabo dichas tareas, dada la solidez de la herramienta y los beneficios que representa, en relación con el costo que se asume en los contratos de licencia a



usuario final de software vigente con el programa, en las mismas condiciones y términos establecidos en los respectivos contratos anteriores, sus anexos y apéndices.

Dicho esto, la Entidad queda obligada con SAP a cumplir las disposiciones en los contratos de licencia a usuario final de software vigente con el programa.

Aquí es importante considerar que el sistema de información SAP, nos ha permitido integrar los diferentes procesos financieros de la Contraloría General de Antioquia a fin de obtener una consolidación óptima de nuestros estados financieros.

Por la particularidad y especialidad del servicio basada en el conocimiento que el fabricante tiene de su producto y la potencialidad frente a las situaciones particulares de la Contraloría General de Antioquia, se requiere un servicio de soporte que le facilite a la Entidad acceder a un tercer nivel especializado, el cual le permitirá a la Entidad alinear los procesos que se encuentran en ejecución proyectados en esta plataforma, acción que además le dará posibilidades anticiparse a la ocurrencia de situaciones de error y/o problemas críticos y así poder tomar decisiones para implementar acciones para evitar o mitigar las consecuencias de su ocurrencia.

Adicionalmente en el año 2012, a través del contrato número 2012-BB-24-0007 cuyo objeto fue la Adquisición de licencias SAP, se estableció como una obligación que el licenciatario permitiera la transferencia de las licencias a cualquiera de las entidades descentralizadas del orden departamental y/o Contraloría General de Antioquia en caso de requerirse

Alcance del Soporte SAP Enterprise. El Licenciatario puede solicitar y SAP deberá prestar los servicios de Soporte Enterprise, hasta el punto en que SAP generalmente los pone a la disposición en el Territorio, que actualmente incluyen

Mejora Continua e Innovación.

- ⚙ Nuevas versiones del software bajo licencia, así como las herramientas



y procedimientos para mejoras o actualizaciones.

✦ Paquetes de soporte – paquetes de corrección cuyo objeto es minimizar el esfuerzo de implantar correcciones individuales. Los paquetes de soporte también pueden incluir correcciones para adaptar las funcionalidades existentes a cambios que surjan en los requisitos legales y regulatorios.

✦ Para aplicaciones modulares de las Versiones de SAP Business Suite 7 (a partir de SAP ERP 6.0 y las Versiones SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 y SAP PLM

7.0 despachadas en el 2008), SAP ofrece mejores funcionalidades y/o innovaciones a través de Paquetes de Mejoras, o por cualquier otro medio, según estén disponibles. La práctica actual de SAP es proporcionar un paquete de mejora, o cualquier otra actualización, por año calendario, durante el mantenimiento mainstream, para la respectiva versión de la aplicación modular.

✦ Actualizaciones tecnológicas para soportar sistemas operativos y bases de datos de terceros. El código fuente ABAP disponible para las aplicaciones del Software SAP y las versiones de módulos de función adicionales a las que se brinde soporte.

La gestión de cambio del Software, como son el cambio en los entornos de configuración o mejoras de las Soluciones del Soporte Enterprise, se soporta -por ejemplo- con contenidos y material informativos, herramientas para copias del cliente y de entidad, además de herramientas de comparación y para sincronizar o comparar la customización.

✦ SAP ofrece al Licenciatario hasta cinco (5) días de servicios de soporte en remoto, por año calendario, prestado por los arquitectos de la Solución SAP o a fin de ayudar al Licenciatario a evaluar las capacidades de innovación de los últimos Paquetes de Mejora de SAP y determinar la manera en que se pueden implantar según los requerimientos de los procesos de negocios del Licenciatario o para brindar una guía al Licenciatario, a través de sesiones de transferencia de conocimientos, pautadas para un día, respecto a determinados componentes del software/ aplicaciones SAP o componentes del Backbone de Soporte Global. Actualmente, la programación respecto a contenidos y sesiones se publica en <http://service.sap.com/enterprisesupport>. La respectiva



programación, disponibilidad y metodología queda a discreción de SAP.

✚ SAP permite al Licenciatario acceder al autoservicio guiado, como parte de SAP Solution Manager Edición Enterprise, ayudándole así a optimizar la gestión de las soluciones técnicas para las Soluciones de Soporte Enterprise seleccionadas.

✚ Lineamientos para la configuración y contenidos de las Soluciones del Soporte Enterprise que por lo general se envían a través de SAP Solution Manager Edición Enterprise. Las mejores prácticas para la Administración de Sistemas SAP y la Operación de las Soluciones SAP para el Software. Los contenidos sobre configuración y operaciones de SAP reciben soporte como parte integral de las Soluciones del Soporte Enterprise.

✚ Los contenidos, herramientas, y descripciones de procesos relativos al Manejo del Ciclo de Vida de las Aplicaciones SAP son también parte de SAP Solution Manager Edición Enterprise, así como de las Soluciones del Soporte Enterprise, y/o de la Documentación aplicable a dichas Soluciones.

Soporte Avanzado para Paquetes de Mejora y otras Actualizaciones del Software SAP

✚ SAP ofrece verificaciones en remoto, llevadas a cabo por expertos en las soluciones SAP, para analizar modificaciones planificadas o ya existentes e identificar posibles conflictos entre el código customizado del Licenciatario con los paquetes de mejora y otras actualizaciones de las Soluciones del Soporte Enterprise. Cada verificación se lleva a cabo con respecto a una modificación específica, aplicada a un paso de los procesos medulares de negocios del Licenciatario. El Licenciatario tiene derecho a recibir dos servicios de las categorías siguientes, por año calendario y por Solución del Software SAP.

✚ Justificación de la Modificación: Con base a la documentación que suministre el Licenciatario, según solicite SAP, sobre el alcance y el diseño de una modificación customizada, planificada o ya existente, en SAP Solution Manager Edición Enterprise, SAP identifica la funcionalidad estándar de las Soluciones del Soporte Enterprise que pueden satisfacer los requerimientos del Licenciatario (si desea mayores detalles, refiérase a <http://service.sap.com/>).



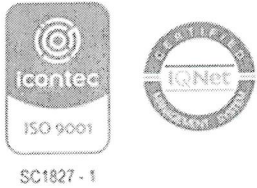
✚ Posibilidad de mantener los Códigos Customizados: Con fundamento en la documentación que suministre el Licenciatario, según solicite SAP, sobre el alcance y el diseño de una modificación customizada, planificada o ya existente, en SAP Solution Manager Edición Enterprise, SAP identifica cuales son las salidas de usuario y los servicios que pueden estar disponibles para separar los códigos customizados de los códigos SAP (si desea mayores detalles, refiérase a <http://service.sap.com/>)

Backbone de Soporte Global

- ✚ SAP Service Marketplace – la base de datos de conocimientos y extranet de SAP para la transferencia de conocimientos, donde SAP tiene los contenidos y servicios a la exclusiva disposición de los licenciatarios y a los Partner SAP.
- ✚ Las SAP Notes en SAP Service Marketplace documentan los errores de software y ofrecen información sobre cómo corregir, evitar y eludir (bypasear) esos errores. Algunas SAP Notes indican correcciones de código que los Usuarios Finales pueden implantar en su sistema SAP; igualmente documentan otros problemas relacionados y preguntas de los Licenciatarios, junto con la solución recomendada (por ejemplo, la configuración para customizaciones)
- ✚ Asistente de SAP Notes – herramienta para instalar correcciones y mejoras específicas a los componentes de SAP.
- ✚ **SAP Solution Manager Edición Enterprise** - según describe en la Sección 2.4

Soporte Crítico para la Misión

- ✚ Manejo global de mensajes por parte de SAP, para los problemas relacionados con las Soluciones del Soporte Enterprise, incluyendo Convenios de Nivel de Servicios (SLA) en relación con los Tiempos de Reacción Inicial y las Acciones Correctivas (si desea mayor información, refiérase a la Sección 2.1.1)
- ✚ SAP Support Advisory Center- según se describe en la Sección 2.2
- ✚ ContinuousQualityChecks (Verificación Continua de Calidad –CQC) - según se describe en la Sección 2.3
- ✚ Análisis de Causas Raíz, a nivel Global, 24x7 y procedimientos de



escalamiento, según se describen más adelante en la sección 2.1

Análisis de Causas Raíz para los Códigos Customizados del Licenciatario: SAP ofrece el Análisis de causas raíz para los incidentes que resultan críticos para la misión, relacionados con los códigos customizados del Licenciatario desarrollados a través del workbench de desarrollo SAP, y Convenios de Nivel de Servicios tal como se indican en las secciones 2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3 aplicables a los mensajes de prioridad “muy alta” y “alta”. Si los códigos customizados del Licenciatario están documentados en concordancia con los estándares de SAP vigentes para ese momento (para más detalles, refiérase a <http://service.sap.com/>), SAP puede brindar una guía para ayudar al Licenciatario en la solución del problema.

Otros Componentes, Metodologías, Contenidos y Participación en la Comunidad

✦ Componentes y agentes de monitoreo para el sistema, diseñados para monitorear los recursos disponibles y recabar la información sobre el estatus del sistema que reflejan las Soluciones del Soporte Enterprise (como, por ejemplo, SAP EarlyWatch Alert), templates de prueba y casos de prueba preconfigurados. Por lo general, estos templates y casos se hacen llegar a través de SAP Solution Manager Edición Enterprise. Además, SAP Solution Manager Edición Enterprise ayuda al Usuario Final en sus actividades de prueba, ofreciendo ciertas funcionalidades que actualmente incluyen:

- Administración de pruebas para las Soluciones del Soporte Enterprise, utilizando la funcionalidad incorporada en SAP Solution Manager Edición Enterprise
- Gestión de Calidad para el manejo de las “Puertas de Calidad”. Herramientas propias de SAP para correr pruebas automáticamente.
- Herramientas propias de SAP para ayudar en el alcance de las pruebas regresivas de optimización, cuyo fin es identificar los procesos de negocios que resultarían afectados por algún cambio planificado en las Soluciones del Software SAP e indicar recomendaciones sobre el alcance de las pruebas, así como generar planes para la corrida de las pruebas (si desea mayores detalles, refiérase a <http://service.sap.com/>).



•Contenidos y herramientas suplementarias diseñadas para ayudar a incrementar la eficiencia, como metodologías de implantación y procedimientos estándar – una Guía de Implantación (IMG) y Sets de Configuración de Negocios (BC).

Acceso a lineamientos a través de SAP Service Marketplace, que puede incluir procesos para la implantación y operaciones, y otros contenidos diseñados para ayudar a reducir costos y riesgos. Actualmente incluyen:

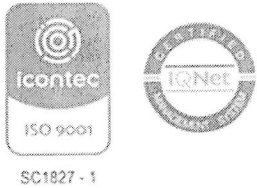
• Operaciones de Extremo-a-Extremo de la Solución: que ayudan al Usuario Final en la optimización de las operaciones de extremo-a-extremo que se llevan a cabo en su Solución de Software SAP.

Metodología Run SAP: ayuda al Usuario Final en la gestión de aplicaciones, las operaciones de los procesos de negocios, y en la administración de la plataforma tecnológica SAP NetWeaver® y actualmente incluye:

- + Los estándares SAP para las operaciones que ejecutan las soluciones.
- + El mapa de ruta de Run SAP para implantar las operaciones de extremo-a-extremo de la solución
- + Herramientas, incluyendo la solución para la gestión de aplicaciones SAP Solution Manager Edición Enterprise. Si desea mayor información sobre la metodología de Run SAP, por favor refiérase a <http://service.sap.com/runsap>.
- + Participación en la comunidad SAP para clientes y partner (vía SAP Service Marketplace) que ofrece información sobre las mejores prácticas de negocios, ofertas de servicios, etc.

Manejo Global de Mensajes y Convenio de Nivel de Servicios (SLA).

Al momento que el Licenciatario reporte una falla, SAP le brindará soporte suministrándole información sobre como corregir, evitar y eludir (bypasear) los errores, utilizando como canal principal la infraestructura de soporte que ofrece SAP. El Licenciatario podrá enviar mensajes de error en cualquier momento. Todas las personas involucradas en el



proceso de resolución del mensaje pueden acceder, en cualquier momento, al estatus en que se encuentra. Si desea mayores detalles sobre la definición de las prioridades correspondientes a los mensajes, refiérase a SAP Note 67739.

En casos excepcionales, el Licenciatario podrá contactar a SAP por vía telefónica. Para poder establecer este contacto (y como se disponga de cualquier otra forma) SAP necesita que el Licenciatario cuente con el acceso remoto indicado en la Sección 3.2 (iii).

Los siguientes Convenios de Nivel de Servicios (SLA) aplicarán a los mensajes de soporte del Licenciatario que SAP acepte como de Prioridad 1 o 2 y cumplan los requerimientos aquí establecidos. Dichos SLA se iniciarán el primer Trimestre Calendario completo después de la Fecha de Vigencia de este Contrato. Tal como aquí se utiliza, un “Trimestre Calendario” es el lapso de tres meses que finaliza el día 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre, o 31 de diciembre de cualquier año calendario dado.

SLA de Tiempos de Respuesta Inicial:

- a. Mensajes de Soporte de Prioridad 1 (“Muy Alta”). SAP responderá a los Mensajes de Soporte de Prioridad 1 en un lapso de una (1) hora después que SAP reciba (en las veinticuatro horas al día, los siete días a la semana) dicho Mensaje de Soporte de Prioridad 1. La Prioridad 1 se le asignará a los mensajes correspondientes a problemas que generen consecuencias muy graves en las transacciones normales de negocios o impidan llevar a cabo tareas críticas para el negocio.
- b. Por lo general, la causa radica en: una interrupción general del sistema, un malfuncionamiento de las funciones básicas de SAP en el Sistema de Producción, o Top-Issues.
- c. Mensajes de Soporte de Prioridad 2 (“Alta”). SAP responderá a los Mensajes de Soporte de Prioridad 2 en un lapso de cuatro horas (4) horas después que SAP haya recibido, durante las Horas Hábiles Locales de SAP, dicho Mensaje de Soporte de Prioridad 2. La Prioridad 2 se le asignará a los mensajes correspondientes a problemas que afecten gravemente las transacciones normales de negocios en el Sistema de



Producción e impidan llevar a cabo las tareas necesarias. Por lo general, la causa radica en funciones incorrectas o inoperables de los sistemas SAP requeridos para correr dichas transacciones y/o tareas.

SLA de Tiempos de Respuesta para Acciones Correctivas correspondientes a Mensajes de Soporte de Prioridad 1:

SAP ofrecerá una solución, cambio en el trabajo (workaround) o plan de acción para resolver el problema ("Acción Correctiva") respecto al mensaje de soporte de prioridad 1 del Licenciatario, en un lapso de cuatro (4) horas después que SAP haya recibido (en las veinticuatro horas al día, los siete días a la semana) dicho Mensaje de Soporte de Prioridad 1 ("SLA para una Acción Correctiva"). Si al Licenciatario se le presenta un plan de acción como Acción Correctiva, éste debe indicar: (i) el estatus en que se encuentra el proceso de resolución del problema; (ii) los siguientes pasos ya planificados, incluyendo la identificación de los recursos de SAP responsables; (iii) las acciones necesarias de parte del Licenciatario en apoyo al proceso de la solución del error; (iv) hasta donde sea posible, las fechas en que se llevarán a cabo las acciones de SAP; y la fecha y hora de la siguiente actualización SAP acerca del estatus. Las notificaciones subsiguientes acerca del estatus incluirán un resumen de las acciones que se hayan emprendido hasta ese momento; los siguientes pasos ya planificados; la fecha y hora de la siguiente notificación sobre el estatus.

El SLA para una Acción Correctiva, sólo se refiere al tiempo de procesamiento durante el cual SAP está procesando el mensaje ("Tiempo de Procesamiento"). Este Tiempo de Procesamiento no incluye el tiempo durante cual un mensaje se encuentra en los estatus denominados "Acción del Cliente" o "Solución Propuesta por SAP", ya que (a) el estatus "Acción del Cliente" indica que el mensaje se encuentra en manos del Licenciatario; y (c) "Solución Propuesta por SAP" indica que SAP ha suministrado la Acción Correctiva tal como aquí se establece. El SLA para una Acción Correctiva se considerará satisfecho cuando SAP proponga una solución, cambio en el trabajo o plan de acción en cuatro (4) horas

del tiempo de procesamiento; o si el Licenciatario conviene en bajar el nivel de prioridad del mensaje.

ANÁLISIS DEL MERCADO

Según PROCOLOMBIA, la inversión en el sector Software y Servicios TI en Colombia ha tenido el siguiente comportamiento: El sector de Software colombiano ha reportado un crecimiento sostenible durante los últimos años en términos de ingreso, exportaciones, participación de mercado y calidad de los servicios.

Los principales factores de dicho logro se deben a que el país cuenta actualmente con más de 40 empresas certificadas en CMMI, tiene la tasa de piratería más baja de la región, ocupa el tercer lugar en el ranking de América Latina en disponibilidad y calidad de mano de obra y los costos salariales de Ingenieros de Sistemas están de acuerdo al promedio de la región. Además, dispone de conectividad con 550 Gbps, cinco anillos de fibra óptica internos y ubicación geográfica estratégica.

Oportunidades

- ✦ Servicios de software de tecnología
- ✦ Integración y servicios técnicos
- ✦ Desarrollo de aplicaciones y modernización
- ✦ Outsourcing de Infraestructura Tecnológica
- ✦ Servicios de apoyo
- ✦ Gestión de Data Center

Por qué Colombia

- ✦ Cercanía con el principal mercado consumidor de servicios.
- ✦ Diversas multinacionales instaladas presentando servicios para América Latina.
- ✦ Alta disponibilidad de recursos humanos calificados.
- ✦ Redundancia en conectividad.
- ✦ Acuerdos de doble tributación vigentes o en proceso de aprobación.
- ✦ Alianza Público Privada (Programa de Transformación Productiva).
- ✦ 3 clúster tecnológicos.



✚ 7 parques tecnológicos en las principales ciudades del país

En el caso de los servicios de soporte, los cuales son ofrecidos por los fabricantes, permite a los clientes o usuarios de software acceder a: actualizaciones, solución de errores de producto y tener acceso a los productos de innovación que el fabricante retorna a sus clientes a través de mejoras y nuevas funcionalidades que busca atender y satisfacer las nuevas necesidades en cada sector.

A partir de lo anterior, efectuar la renovación del soporte y mantenimiento ofrecido por los fabricantes, además de proteger la inversión que se hace en software, permite a las organizaciones contar con un componente a través del cual se tiene la posibilidad de efectuar: la oportuna atención de incidentes asociados a errores de producto, acceso a documentación de referencia, acceso a mejoras y nuevas funcionalidades, contribuyendo en el mantenimiento de la continuidad de los servicios soportados.

Los fabricantes y en este caso SAP AG, ofrece diferentes niveles de servicio de soporte, el básico corresponde con el Enterprise Support, con las siguientes características:<https://www.sap.com/latinamerica/support/enterprise.html>.



son clasificados como visionarios, mientras que Cognos, la herramienta tradicional de Business Intelligence de IBM no fue tomada en cuenta en este análisis, en su lugar se concentraron en IBM Watson Analytics. Otras plataformas como Birst e Information Builders han caído hasta el primer cuadrante mientras Oracle ha sido excluido.

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

De acuerdo con la información disponible en el Portal de Contratación, considerando que este ERP se encuentra sólo en algunas entidades públicas en Colombia, los siguientes son los procesos referenciados.

RDO N°	OBJETO	VALOR	FECHA DEL CTTO	ENTIDAD CONTRATANTE
460003352	MANTENIMIENTO DE LICENCIAS SAP PSCOAL PROCESO NEWGL	\$588,000,000	31 de marzo de 2011	ANTIOQUIA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE MEDELLÍN
4131.1249 - 2014	Prestación de servicio de soporte, mantenimiento y actualizaciones de SOFTWARE my SAP. com hasta el 31 de diciembre de 2014 para desarrollar de actividades inherentes al proyecto IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTION ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO TERRITORIAL SGFT, matriculado con la ficha EBI 22738 para la vigencia 2014.	\$499,049,590	22 de septiembre de 2014	VALLE DEL CAUCA MUNICIPIO DE CALI
156-2013	EL CONTRATISTA SE COMPROMETE A SUMINISTRAR A LA UNIVERSIDAD, DURANTE LA	\$1,176,464,605	29 de noviembre de 2013	ANTIOQUIA - UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

	VIGENCIA DE ESTE CONTRATO LAS LICENCIAS DE USO Y EL SOPORTE, ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO DE LAS MISMAS.			A
46000 50850	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LAS LICENCIAS SAP.	\$1,893,061,600	21 de octubre de 2013	ANTIOQUIA - ALCALDÍA MUNICIPIO DE MEDELLÍN
SA 002- 104- 2017	COMPRA DE LICENCIAS SAP PARA LA AGENCIA LOGÍSTICA DE LAS FUERZAS MILITARES	\$450.000.000	17 de agosto de 2017	AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
46000 69550	Adquisición de Licencias SAP (ESS USER yOPENTEXT)	\$2.862.252.800	03 de marzo de 2017	ALCALDÍA DE MEDELLÍN
STIC- CD- 055- 2018	CONTRATAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO ENTERPRISE SUPPORT SAP DURANTE EL AÑO 2018, PARA LOS PRODUCTOS SAP ADQUIRIDOS Y QUE CONFORMAN LA LÍNEA BASE DE LICENCIAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA.	\$ 734,938,168	25 de enero de 2018	CUNDINAMARCA - GOBERNACIÓN
2019- SP-24- 0001	Adquirir licencias del ERP SAP con soporte y mantenimiento.	\$ 233,623,455	05 de julio de 2019	ANTIOQUIA - GOBERNACIÓN

HISTÓRICO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE ANTIOQUIA

- ✓ Contrato CD CGA 013-2015 por valor de USD 15.307
- ✓ Contrato CD CGA 011-2016 por valor de USD 13.316
- ✓ Contrato CD CGA 027-2017 por valor de USD 13.662
- ✓ Contrato CD CGA 009-2018 por valor de USD 11.479
- ✓ Contrato CD CGA 020-2019 por valor de USD 13.661,05
- ✓ Contrato CD CGA 027-2020 por valor de USD 13.661,05.
- ✓ Contrato CD CGA 019-2021 por valor de USD 13.661,05.
- ✓ Contrato CD CGA 028-2022 por valor de USD 13.661,05.



ANÁLISIS DE LA OFERTA



A quien corresponda

Walldorf, 26 de octubre de 2021

SAP Colombia S.A.S. es actualmente una subsidiaria de SAP SE ubicada en Colombia y autorizada para distribuir, vender y/o conceder licencias de los productos de software de SAP, así como los servicios de soporte para dichos productos de software en todo el territorio de Colombia.

Por lo tanto, SAP SE declara que SAP Colombia S.A.S. es actualmente la única subsidiaria de SAP SE ubicada en Colombia con autorización para distribuir, vender y/o conceder licencias de los productos de software de SAP en todo el territorio de Colombia, lo cual incluye la oferta de derechos de actualización, nuevas versiones, soporte técnico, soporte técnico proactivo, servicios MaxAttention, servicios de protección y servicios educativos, así como la calificación y certificación de productos de software de SAP, dado que SAP SE es titular de todos los derechos de propiedad intelectual conforme al material de calificación de dichos productos en virtud de las condiciones estipuladas en el "Contrato de Distribución de Software" celebrado entre SAP SE y SAP Colombia S.A.S.

SAP Colombia S.A.S. ha establecido un sistema de distribución selectivo de los productos de software de SAP y sus respectivos servicios de soporte en Colombia. Adicionalmente, para todos los efectos legales, esta carta no se considerará como una carta exclusiva para SAP Colombia S.A.S.

También declaramos que, en virtud de la legislación alemana, no existe una Oficina formal de propiedad intelectual.

La presente carta de confirmación será válida durante un periodo de 12 (doce) meses a partir de su fecha de emisión.

Atentamente,
SAP SE

(Firmado en original)
Jocher Scholten
Firmante autorizado

(Firmado en original)
Alexander Leyh
Firmante autorizado

Carlos Julio Carrero
Traductor Oficial Inglés-Español
Resolución No. 0314
Septiembre 14, 2010

En Colombia la firma propietaria, dueña de las licencias de software SAP, es SAP Colombia SAS según el documento remitido por la firma.



NÁLISIS ECONÓMICO

La siguiente es la cotización efectuada por la firma SAP COLOMBIA SAS para obtener los servicios de soporte:


Bogotá, 18 de abril de 2023

SAP Colombia S.A.S.
Edificio Tierra Firme
Carrera 9na. No. 115 – 06, Piso 24, Oficina 2404,
Bogotá – Colombia
Tel.: +571 600 30 00
Fax.: +571 600 30 01
sap.com/Colombia

Señores:
Contraloría General de Antioquia
Ciudad

ASUNTO: OFERTA MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE SAP POR EL PERIODO
COMPRENDIDO HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023.

Estimados Señores:

La presente tiene por objeto ofrecerles la oferta del servicio de mantenimiento y soporte del software SAP en uso por la Contraloría General de Antioquia. El periodo para la prestación de dicho servicio hasta el 31 de diciembre de 2023.

Los valores están actualizados a la fecha de esta cotización y son exclusivamente en la modalidad de SAP Delivered Support (Mantenimiento entregado en forma directa por SAP) y en caso de que aumente el software licenciado el valor de dicho mantenimiento se incrementará conforme a las tarifas que correspondan.

Considerando todo lo anterior, el valor del servicio de mantenimiento y soporte aquí ofrecido es la suma de TRECE MIL SEISCIENTOS SESENTA Y UN DOLARES CON CINCO CENTAVOS (USD \$13,661.05) incluido IVA, tal y como se indica en el siguiente cuadro:

TARIFA DE MANTENIMIENTO						
FECHA APÉNDICE	Apéndice	BASE DE MANTENIMIENTO USD	FACTOR MANTENIMIENTO 2023	MONTO FACTURA USD	PERIODO	
19.12.2013	11217037	52,181.25	22.00%	11,479.88	Hasta 31.12.2023	
		Total USD (Sin IVA)		11,479.88		
		IVA		2,181.18		
		Total USD (Incluido IVA)		13,661.05		

SAP Colombia S.A.S.
Edificio Tierra Firme
Carrera 9na. No. 115 – 06, Piso 24, Oficina 2404,
Bogotá – Colombia
Tel.: +571 600 30 00
Fax.: +571 600 30 01
sap.com/Colombia



El valor total será facturado en pesos colombianos a la TRM vigente el día de facturación. Su facturación deberá ser pagada por la Contraloría General de Antioquia a los 30 días de emisión de la factura.

Las condiciones del servicio de mantenimiento se regirán por el anexo SAP Enterprise Support adjunto, dicho anexo hará parte del contrato por el servicio de mantenimiento a ser firmado entre las partes. <https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/on-premise/product-use-and-support-terms.html?tag=agreements:product-use-support-terms.html>.

Atentamente,

LUIS FERNANDO DIAZ TIRADO
Representante Legal
SAP Colombia SAS

6. FORMA DE PAGO:

La Contraloría General de Antioquia cancelará al Contratista el valor a pagar, en pesos colombianos, correspondiente a la TRM de la fecha de facturación, mediante un pago único a través de transferencia electrónica a la cuenta de ahorros N° 5071622772 de CITIBANK, reportada por el Contratista.

El pago se realizará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que el Contratista radique en debida forma la respectiva factura, previa presentación de la certificación de cumplimiento de los pagos al Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo previsto en la Ley 789 de 2002,



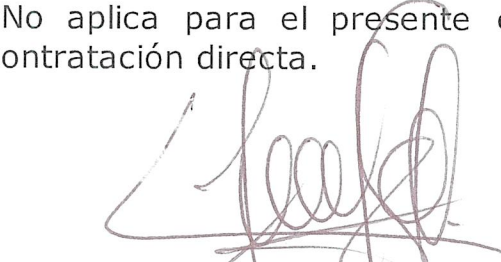
ANTIOQUIA, una Garantía Única, cualquiera sea su clase, expedida por una compañía aseguradora o entidad bancaria legalmente autorizada para funcionar en Colombia, que ampare los siguientes riesgos: **CUMPLIMIENTO** de las obligaciones surgidas del contrato, por un valor del diez por ciento (10%) del monto del mismo, vigente por su término de ejecución y cuatro (4) meses más.

10. SUPERVISIÓN

La Supervisión será compartida, bajo la responsabilidad de los funcionarios que se desempeñen como Director de Sistemas del Buen Gobierno y de las TIC y Subdirector Financiero de la Contraloría General de Antioquia, quienes ejercerán las funciones tareas de supervisión y vigilancia técnica, jurídica, administrativa, financiera y contable del contrato.

11. INDICACIÓN DE SI EL PROCESO DE CONTRATACIÓN ESTÁ COBIJADO POR UN ACUERDO COMERCIAL.

No aplica para el presente estudio, por tratarse de un proceso de contratación directa.



JUAN FERNANDO SÁNCHEZ ARISTIZÁBAL
Director de Sistemas del Buen Gobierno y de las TIC

Propósito	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Sonia Roldán Calle, Abogada de la Subdirección Operativa		16-06-2023
Revisó:	Jorge Mario Guzmán Cano Subdirector Operativo		
Aprobó:	Yeiny Suárez Álvarez Asesora del Despacho		
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.			