



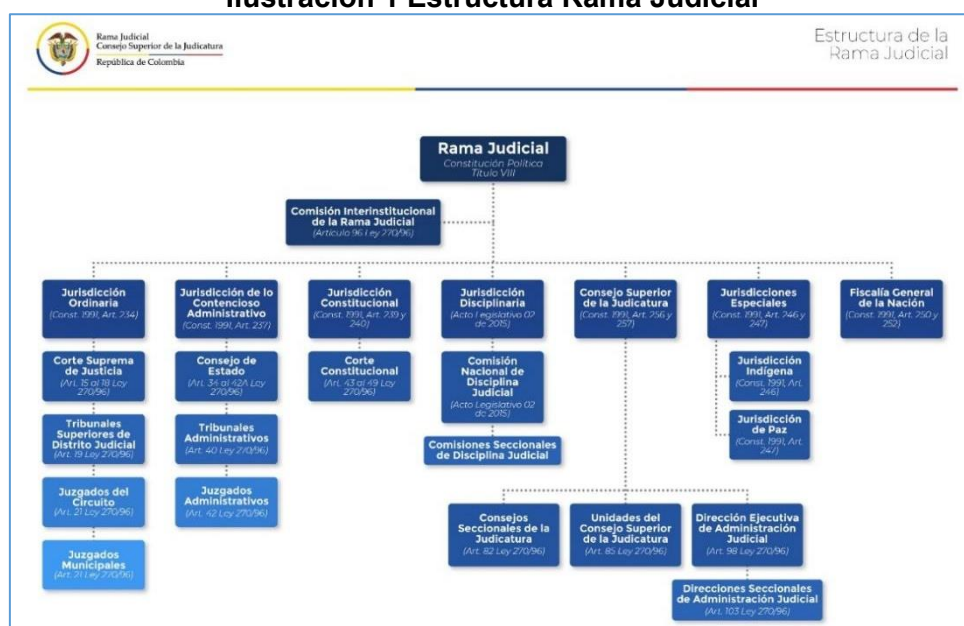
FORMATO RESUMEN DE ESTUDIOS PREVIOS

1. DATOS GENERALES			
1.1 Tipo de presupuesto asignado	Inversión	x	Funcionamiento
1.2. Unidad de origen de la necesidad o su equivalente en las direcciones seccionales de administración judicial			
Unidad de Transformación Digital e Informática			
1.3 Para proyectos de inversión			
1.3.1 Nombre proyecto en el Banco de Programas y Proyectos de Inversión Nacional - BPIN			
Fortalecimiento de los servicios digitales y de tecnología para la transformación digital de la Rama Judicial a nivel Nacional			
1.3.2 Código BPIN			
2023000000000009			
1.3.3 Unidad de apoyo en la DEAJ (En proyectos de las unidades del Consejo Superior de la Judicatura)			
N/A			
2. DATOS DE LA CONTRATACIÓN			
2.1 Acuerdo de aprobación plan operativo anual de inversión (Solo para presupuesto de inversión)			
2.1.1 Número	PCSJA25-12251	2.1.2 Fecha	24-01-2025
2.2 Descripción de la necesidad que incluyó en el plan anual de adquisiciones			
UI-014 Contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda.			
3. ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD			
3.1 ELEMENTOS DEL ESTUDIO (Artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015)			
3.1.1 Descripción de la necesidad que la entidad pretende satisfacer con el proceso de contratación			
La ENTIDAD requiere “Contratar los servicios de mesa de Servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda”, con el fin de garantizar la continuidad del servicio en términos de eficiencia, atención y accesibilidad para los usuarios del sistema de justicia. Se relacionan los siguientes documentos: - Anexo_1-AnexoTecnico_v1.1.docx: Este documento contiene las especificaciones y demás requisitos a contratar. - Anexo_2-Informativos_v0.3.xlsx: Con detalles técnicos y volumetrías claves para la prestación de los servicios a contratar.			

- Anexo_3-ANS_v1.1.xlsx: Los Acuerdos de Niveles de Servicio aplicables a los servicios a contratar.
- Anexo_4-TalentoHumano_v1.1.xlsx: Las especificaciones de los roles y perfiles requeridos como base (mínimos) para la prestación de los servicios a contratar.

La Rama Judicial de Colombia enfrenta desafíos significativos en su infraestructura de TI, actualmente es una organización con presencia en los 1.104 municipios, cuya estructura está conformada por las Altas Cortes, los Tribunales Superiores y Administrativos, Comisiones Seccionales de Disciplina Judicial, Consejos Seccionales de la Judicatura, Juzgados Especializados, Juzgados de Circuito, Municipales y de Pequeñas causas para cubrir todas las especialidades del derecho, con un número aproximado de 6.000 despachos judiciales en todo el país, sin incluir las dependencias y oficinas administrativas. Cuenta con un gobierno conformado por el Consejo Superior de la Judicatura, encargado de administrar la Rama Judicial y cumplir lo dispuesto en la Ley 270 de 1996, Ley Estatutaria de la Administración de Justicia.

Ilustración 1 Estructura Rama Judicial



Fuente: Rama Judicial. Consejo Superior de la Judicatura

Los anteriores despachos judiciales se distribuyen en territorio nacional en 1.400 sedes o edificios, de estos, casi 300 son de propiedad de la Rama Judicial, siendo el resto sedes en arrendamiento o comodato. En estas sedes, cerca de 35.000 servidores judiciales prestan los servicios de justicia, sin contar terceros, tales como contratistas, judicantes, así como la ciudadanía que concurre a la prestación de los servicios¹.

Por lo anterior, se requieren mecanismos eficientes que faciliten la prestación de servicios tecnológicos con la cobertura requerida y una gestión efectiva para mejorar la experiencia del usuario y de los grupos de valor que consumen los servicios de la Entidad.

Desde la creación del Consejo Superior de la Judicatura como órgano de gobierno de la Rama Judicial en la Constitución de 1991, esta corporación ha promovido la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la función pública de la administración de justicia. En este esfuerzo de

¹ Acuerdo PCSJA21-11800 del Consejo Superior de la Judicatura

modernización se pueden identificar tres momentos: un primer momento enfocado en la gestión de la información judicial y justicia digital, un segundo momento concentrado en el expediente judicial electrónico y un tercer momento enfocado en la transformación digital de la justicia, con integración de procesos, tecnología y personas, en un enfoque de mejora de la experiencia del usuario en torno al servicio de justicia²

La Transformación Digital de la Rama Judicial es una tarea imperiosa que se ha labrado en los últimos años mediante mandatos legales y lineamientos estratégicos que han impulsado su tecnificación y modernización. Usuarios, servidores, autoridades y la sociedad en general aguardan con optimismo y esperanza el valor público que la transformación digital puede aportar a la administración de justicia para mejorar la eficiencia, eficacia, gobernanza, transparencia, gestión del conocimiento y acceso de este servicio público esencial y derecho fundamental.

Este valor público esperado se puede ver representado en el siguiente ciclo continuo adoptado por la Rama Judicial³ para fortalecer sus capacidades institucionales, y sirve como marco conceptual para entender los principales componentes involucrados en la función pública de administrar justicia.

Las capacidades institucionales que rigen y describen los componentes del ciclo de valor del servicio de justicia se explican a continuación:

- **Garantizar el Acceso:** comprende las capacidades institucionales para gestionar y articular la oferta de los servicios de justicia, desarrollar estrategias de orientación ciudadana, habilitar y gestionar los canales institucionales de acceso con la ciudadanía y las autoridades y operadores del sector, así como la academia y la sociedad civil. Este componente se constituye como la primera línea de acceso previa a la utilización de los servicios de administración de justicia.
- **Administrar Justicia:** contiene las capacidades institucionales para resolver los conflictos y controversias que surjan entre las personas en general, enmarcadas en atributos de independencia, diligencia, calidad y respeto del debido proceso, así como la protección y restitución de derechos fundamentales, y todas las capacidades que rodean al juez hasta el momento de emitir y difundir sus decisiones.
- **Gestionar el conocimiento:** comprende todas aquellas capacidades para gestionar el conocimiento construido durante el ejercicio de administrar justicia y la comprensión de las barreras de acceso a la justicia, las necesidades jurídicas insatisfechas, la conflictividad, la violación de derechos y los problemas que resuelven los jueces a través de sus decisiones. En consecuencia, este componente gestiona capacidades para nutrirse constantemente de datos, información y conocimiento que fluyen desde el entorno (socio-jurídico, legal y doctrinal), que en armonía con las capacidades de gestión jurisdiccionales contribuyen a procurar la seguridad jurídica y la producción de conocimiento para sustentar políticas públicas e iniciativas legislativas.
- **Eficiencia:** comprende todas aquellas capacidades asociadas a la gestión de los recursos operativos (información interna, personas, infraestructura, procesos y tecnología) optimizando el aprovechamiento de los recursos financieros de la entidad.
- **Eficacia:** comprende las capacidades institucionales que propenden la efectividad de las providencias judiciales de manera articulada con el Gobierno nacional y los organismos de control.

² Plan Sectorial de Desarrollo (PSD) 2023-2026 “Hacia una justicia confiable, digital e incluyente”.

³ Acuerdo PCSJA21-11788 del Consejo Superior de la Judicatura.

- **Gobernanza:** recoge todas las capacidades institucionales asociadas al concepto de buen gobierno, así como las capacidades institucionales para la gestión del riesgo y el cumplimiento normativo.
- **Transparencia:** cualidad distintiva esencial presente en las acciones y personas involucradas en todos los componentes del ciclo de valor público del servicio de justicia.

Uno de los retos inherentes al proceso de transformación digital es partir del entendimiento de la complejidad de la Rama Judicial: la complejidad de tamaño, operación, capacidades y la heterogeneidad regional, local y de acceso a la tecnología del país, debe considerarse como un desafío para la prestación de los servicios y el despliegue de sistemas, tecnologías y las herramientas de mejoramiento de los servicios⁴.

Los compromisos institucionales de modernización y fortalecimiento delineados por la Rama Judicial en la última década⁵, llevaron a la entidad a construir un marco estratégico especial donde convergen las necesidades e iniciativas priorizadas diseñadas para fortalecer las capacidades institucionales.

El 22 de septiembre de 2020, el Consejo Superior de la Judicatura aprobó el Plan Estratégico de Transformación Digital PETD 2021-2025, donde convergen programas, proyectos y actividades que transformarán digitalmente a la Rama Judicial, para aprovechar mejor las nuevas tecnologías digitales. Este es un instrumento de planeación institucional estratégica que toma como base los diagnósticos, avances y definiciones a nivel institucional logrados hasta hoy, como norte común e integrador del desarrollo del programa de transformación digital de la Rama Judicial. A través del PETD se materializa la formulación, desde la planeación estratégica, del Plan de Justicia Digital de que trata el artículo 103 del Código General del Proceso. Entre sus objetivos estratégicos están: «5. Implementar la Interoperabilidad institucional y técnica» y «7. Implementar herramientas que permitan la asistencia en la toma de decisiones basadas en datos», para los cuales se definieron programas y proyectos que se han venido ejecutando de manera gradual y se adelantan desde la vigencia 2023 con una actualización del plan a partir de la arquitectura empresarial.

La demanda de servicios tecnológicos ha crecido notablemente a medida que la Rama Judicial ha expandido su cobertura en los municipios del país y su planta de personal. Simultáneamente, la ciudadanía ha incrementado su demanda de justicia y de procesos más ágiles y accesibles, como se demuestra en las siguientes dos (2) ilustraciones, lo que en correspondencia incrementa el uso de la tecnología que soporta la prestación de los servicios de justicia. Además, el aumento en la oferta de servicios y aplicaciones digitales para la gestión judicial ha generado la necesidad de desarrollar estrategias integrales que no solo soporten a los usuarios de manera eficiente, sino que también fortalezcan la seguridad de la información.

Esta evolución resalta la importancia de fortalecer el sistema de gobierno de la Información y las Tecnologías y la correspondiente gestión del sistema de valor de los servicios tecnológicos para responder efectivamente a estos nuevos desafíos y oportunidades.

Ilustración 2 Indicadores relevantes de la administración y gobierno de la Rama Judicial. Fuente- Informe Ejecutivo de la Rama Judicial al Congreso de la República 2022.

⁴ Acuerdo PCSJA21-11800 del Consejo Superior de la Judicatura.

⁵ Plan Sectorial de Desarrollo (PSD) 2019-2022 “Justicia Moderna con Transparencia y Equidad” y PSD 2023-2026 “Hacia una justicia confiable, digital e incluyente”

Indicadores relevantes	Situación anterior 1996	Situación actual 2022	Resultados
 Población colombiana	37.080.000	51.609.474	La población colombiana creció en un 39% por ende, incrementa el nivel de conflictividad y la demanda de justicia.
 Presencia de la Rama Judicial en municipios del país	970	1.104	La Rama Judicial está presente en el 100% del territorio nacional, garantizando que exista un juez en cada minuto para atender la demanda de justicia
 Despachos judiciales permanentes	3.394	5.888	Entre 1996 y 2022 se incrementó la oferta judicial en un 73%, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.
 Planta de personal de la Rama Judicial	17.900	35.300	Producto de la creación de despachos permanentes, el número de cargos en la Rama Judicial se incrementó en un 97%, fortaleciendo los despachos, oficinas judiciales, secretarías y demás dependencias de apoyo judicial y cargos en la parte administrativa.
 Participación del Presupuesto de la Rama en el Presupuesto General de la Nación, PGN	2,10%	1,74%	El presupuesto anual de la Rama Judicial presentó incrementos, sin embargo, la participación en el PGN presentó decrecimiento, situación que se contrapone al constante crecimiento de la demanda de justicia.
 Demanda de justicia por cada 100.000 habitantes	2.676	5.229	La demanda judicial por cada 100.000 habitantes se incrementó en un 95% y uno de los factores es la utilización de la acción de tutela.
 Demanda de justicia por día	3.025	10.839	La demanda de justicia por día se incrementó en un 258%.
 Demanda de justicia. Proceso iniciados, ingresos	992.362	2.698.851	En 26 años de referencia, el número de procesos que ingresaron al aparato de justicia se incrementó en 172% en contraste con el menor crecimiento de la oferta de justicia (despachos judiciales permanentes).
 Tutelas recibidas	31.248	840.108	El número de tutelas interpuestas creció en un 2.589%, teniendo en cuenta el procedimiento preferente y sumario del que goza para la protección inmediata de los Derechos Constitucionales Fundamentales, teniendo una mayor acogida de los ciudadanos.
 Tutelas recibidas por día	86	3.374	El número de tutelas recibidas por día se incrementó considerablemente, que al tener un procedimiento preferente y sumario afecta el trámite de los asuntos ordinarios.
 Procesos atendidos, egresos	789.579	2.129.265	El número de procesos atendidos y egresados por la Rama Judicial se incrementó en 170%
 Participación de las acciones de tutela frente a la demanda de Justicia	3,1%	31,1%	La participación de las acciones de tutela sobre el total de la demanda de justicia para el año 2022 correspondió al 31,1%

Fuente: Unidad de Desarrollo y Análisis Estadístico

Ilustración3 Indicadores comparativos del año 2022 vs 2023. Fuente- Informe Ejecutivo de la Rama Judicial al Congreso de la República 2023.

	2022	2023	Variación
 Población colombiana	51.609.474	52.215.503	1,2 %
 Presencia de la Rama Judicial en municipios del país	1.104 (100 %)	1.104 (100 %)	0 %
 Oferta de Justicia ¹	5.888	6.233	5,9 %
 Planta de personal de la Rama Judicial ¹	35.300	38.191	8,2 %
 Participación del Presupuesto de la Rama en el PGN	1,7 %	1,9 %	0,2 pp
 Demanda de justicia por cada 100.000 habitantes ²	3.921	4.092	4,4 %
 Tasa de Jueces por cada 100.000 habitantes	11,4	11,9	4,6 %
 Demanda de justicia por día ³	5.545	5.854	5,6 %
 Demanda de Justicia ⁴	2.023.781	2.136.708	5,6 %
 Tutelas recibidas ⁵	675.070	841.073	24,6 %
 Tutelas recibidas por día ⁶	2.744	3.461	26,1 %
 Procesos terminados	2.129.265	2.433.904	14,3 %
 Participación de las acciones de tutela frente a la demanda de Justicia ⁷	25 %	28,2 %	3,2 pp

Fuente: Gestión Judicial: Sistema de Información Estadística de la Rama Judicial- SIERJU, Demanda de Justicia: Consejo Superior de la Judicatura, Planta de personal de la Rama Judicial: Consejo Superior de la Judicatura, Población colombiana: Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Participación del presupuesto de la Rama en el Presupuesto General de la Nación: Departamento Nacional de Planeación (DNP) Oferta. 1 Cifras a diciembre de 2023. 2 Procesos recibidos no incluyen tutelas. 3 Cálculo teniendo en cuenta los 365 días del año. 4 Procesos recibidos no incluyen tutelas. 5 Tutelas recibidas no incluyen las impugnaciones de tutela. 6 Cálculo teniendo en cuenta los días hábiles de cada año. 7 No se incluyen las impugnaciones.

Dado el contexto anterior, se requieren mecanismos eficientes que faciliten la prestación de servicios tecnológicos con la cobertura requerida y una gestión efectiva para mejorar la experiencia del usuario y de los grupos de valor que consumen los servicios de la Entidad.

Uno de los retos inherentes al proceso de transformación digital es partir del entendimiento de la complejidad de la Rama Judicial: la complejidad de tamaño, operación, capacidades y la heterogeneidad regional, local y de acceso a la tecnología del país, lo cual representa un desafío para la prestación de los servicios y el despliegue de sistemas, tecnologías y las herramientas de mejoramiento de los servicios.⁶

El Consejo Superior de la Judicatura (CSJ) es el órgano del Estado Colombiano responsable del gobierno y la administración de la Rama Judicial, en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales, ha previsto la definición e implementación de una política que permita el eficiente uso de las tecnologías de la

⁶ Acuerdo PCSJA21-11800 del Consejo Superior de la Judicatura

información y las comunicaciones en la administración de justicia, recogiendo los avances que en esta materia ha tenido en los últimos años.

Resulta importante para la Rama Judicial adoptar y mejorar con buenas prácticas, modelos y estándares que agreguen valor en la operación de los servicios que se prestan a nivel nacional. En este sentido, las prácticas y demás recomendaciones que hace ITIL® 4 en torno al ciclo de vida del servicio y el sistema de valor del servicio y los principios tales como: Enfocarse en el valor, comenzar donde se está, Progresar iterativamente con retroalimentación, Colaborar y promover la visibilidad, Pensar y trabajar de forma holística, Mantener lo simple y práctico, Optimizar y automatizar; resultan requeridas para contar con un factor diferenciador en la calidad de servicios.

La implementación de dichas prácticas imprime mejoras en la prestación de los servicios que conlleven a una operación eficiente y fluida que promuevan la satisfacción de los usuarios de la Entidad, constituyendo la Mesa de Servicios en el único punto de contacto para la recepción y registro, categorización, diagnóstico, resolución, documentación, cierre o escalamiento de las solicitudes de servicio e incidentes que presenten los funcionarios y servidores judiciales.

A continuación, se describen las prácticas de gestión asociadas a la mesa de servicios y el propósito de cada una para la Entidad agregue valor y mejora en la prestación de servicios:

- **Mesa de Servicios:** Captar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio. También debe ser el punto de entrada y el único punto de contacto para todos los usuarios.
- **Gestión de solicitudes de servicio:** Respaldar la calidad acordada de un servicio mediante el manejo de todas las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario de una manera eficaz y fácil de usar.
- **Gestión de incidentes:** Minimizar el impacto negativo de los incidentes restableciendo el funcionamiento normal del servicio lo más rápido posible.
- **Gestión del conocimiento:** Mantener y mejorar el uso efectivo, eficiente y conveniente de la información y el conocimiento en toda la organización.
- **Gestión del catálogo de servicios:** Proporcionar una única fuente de información consistente sobre todos los servicios y ofertas de servicios, y garantizar que esté disponible para la audiencia relevante.
- **Gestión de niveles de servicio:** Consiste en gestionar los niveles de servicio es establecer objetivos claros y basados en el negocio para la utilidad, la garantía y la experiencia del servicio; asegurar que la prestación y el uso del servicio se evalúen, supervisen y gestionen adecuadamente en relación con estos objetivos.
- **Gestión de Problemas:** Reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes identificando las causas reales y potenciales de los incidentes y gestionando soluciones alternativas y errores conocidos.
- **Habilitación del cambio:** Maximizar la cantidad de cambios exitosos de servicios y productos al garantizar que se hayan evaluado adecuadamente los riesgos, autorizar que se realicen los cambios y administrar el cronograma de cambios.
- **Gestión de liberaciones:** Consiste en hacer que las versiones de los servicios, características nuevas y modificados estén disponibles para su uso.
- **Gestión de Activos:** Planificar y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI.
- **Monitoreo y gestión de eventos:** Apoyar el funcionamiento normal de los componentes del servicio observando, analizando y respondiendo apropiadamente a los cambios de estado en esos componentes.

- **Gestión de configuración de servicios:** Garantizar que la información precisa y confiable sobre la configuración de los servicios y los elementos de configuración que los respaldan esté disponible cuando y donde sea necesaria. Esto incluye información sobre cómo se configuran los elementos de configuración y las relaciones entre ellos.
- **Gestión de la Seguridad de la Información:** Proteger la información que la Entidad necesita para llevar a cabo sus actividades. Esto incluye comprender y gestionar los riesgos para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como otros aspectos de la seguridad de la información, como la autenticación y el no repudio.
- **Medición e informes:** Consiste en apoyar la toma de buenas decisiones y la mejora continua mediante la reducción de los niveles de incertidumbre. Esto se logra mediante la recopilación de datos relevantes sobre diversos objetos gestionados y la evaluación válida de estos datos en un contexto adecuado. Los objetos gestionados incluyen, entre otros, productos y servicios, prácticas y actividades de la cadena de valor, equipos e individuos, proveedores y socios, y la organización en su conjunto.
- **Gestión del cambio organizacional:** Garantizar que los cambios en la Entidad se implementen de manera fluida y exitosa, y que se logren beneficios duraderos mediante la gestión de los aspectos humanos de los cambios.
- **Mejora continua:** Alinear las prácticas y servicios de la Entidad con las necesidades cambiantes del negocio a través de la mejora continua de productos, servicios, prácticas o cualquier elemento involucrado en la gestión de productos y servicios.

Beneficios de la implementación de Buenas Prácticas

La implementación de la Mesa de Servicios no solo consiste en definir un medio de comunicación entre los usuarios y el proveedor del servicio para atender las solicitudes e incidentes que se presenten, la implementación de la práctica de mesa de servicios está más involucrada en todos los flujos de valor del servicio, su objetivo es garantizar que estas comunicaciones sean efectivas y convenientes para todas las partes involucradas.

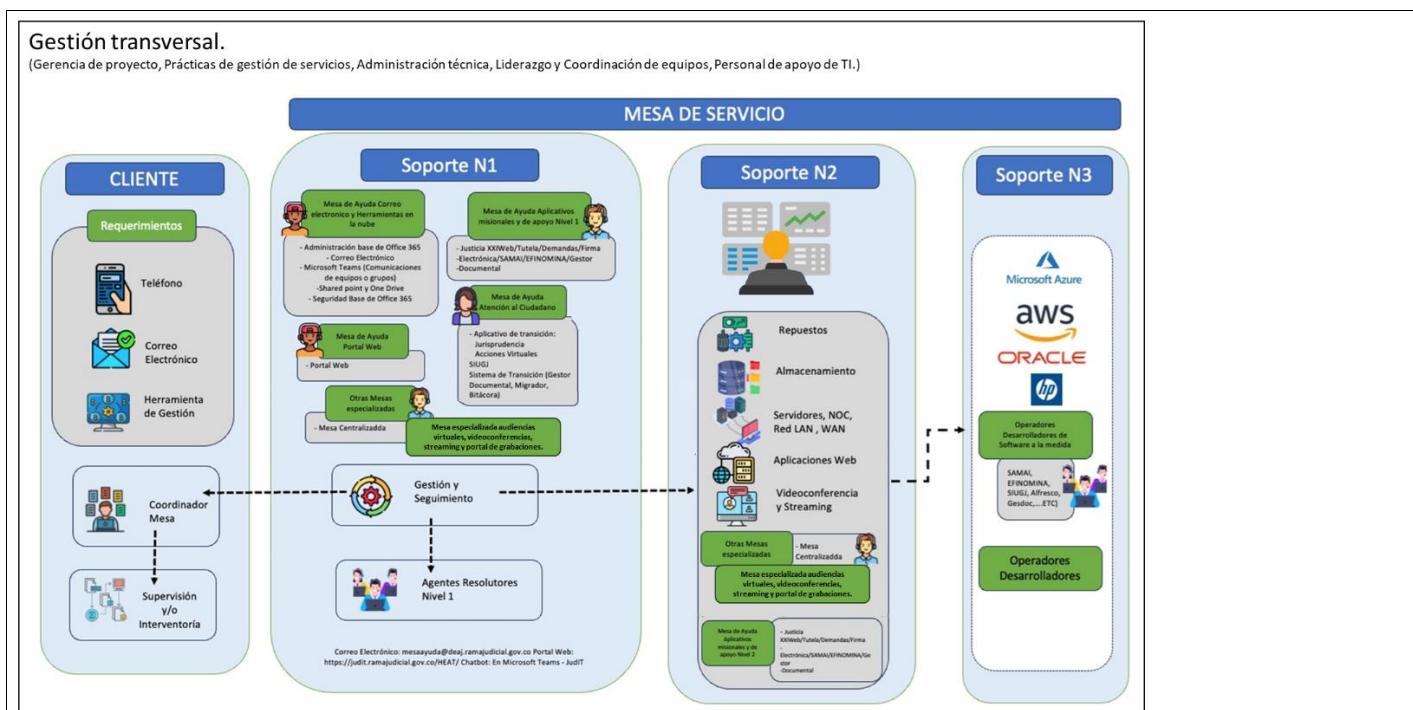
Dentro de los beneficios de la implementación de dichas prácticas se encuentran:

- Mejor servicio, percepción y satisfacción de los usuarios.
- Mayor accesibilidad a través de un único punto de contacto, comunicación e información.
- Mejor calidad y respuesta más rápida a las solicitudes de los usuarios.
- Mejor trabajo en equipo y comunicación.
- Mayor concentración y un enfoque proactivo para la prestación de servicios.
- Menor impacto negativo en el negocio.
- Mejor gestión de la infraestructura y el control.
- Mejor utilización de los recursos de soporte de TI y mayor productividad del personal
- Información de gestión más significativa para la toma de decisiones.
- Métodos más convenientes para la presentación de solicitudes de servicio.
- Manejo y cumplimiento predecibles y oportunos de las solicitudes de servicio.
- Impacto mínimo en las operaciones de negocio.
- Reducción de pérdidas por falta de disponibilidad de servicios.
- Mejor imagen debido a la disponibilidad de los servicios.
- Proporcionar la información correcta a las personas adecuadas en el momento adecuado para construir un entorno evolutivo.

- Se mejoran las capacidades de toma de decisiones.
- Existe una cultura de cambio adaptativo.
- El rendimiento mejora, apoyando la estrategia organizacional.
- Se utilizan enfoques basados en datos y conocimientos en toda la organización.
- Garantiza que todas las partes interesadas tengan acceso a una única fuente de información coherente sobre los servicios y las ofertas de servicios.
- Proporciona a todas las partes interesadas puntos de vista relevantes sobre los servicios y las ofertas de servicios, que coincidan con sus necesidades y su nivel de acceso.
- Garantía de que la calidad del servicio sea requerida para cumplir con los objetivos de la prestación según sea necesario.
- Mejor comunicación sobre los requisitos, detección y comunicación del servicio.
- Garantiza que los servicios sean financieramente viables.
- Mayor fiabilidad de las operaciones y servicios de negocio.
- Reducción de los riesgos y pérdidas causadas por la falta de disponibilidad de los servicios
- Mayor velocidad para pasar de las ideas a las soluciones prácticas.
- Menor impacto negativo en los servicios y los componentes de los servicios.
- Habilitación controlada de servicios nuevos y modificados para los usuarios.
- Reducción de riesgos y pérdidas resultantes de las liberaciones.
- Mejor imagen gracias a una liberación fluida y oportuna de los servicios de negocio.
- Menor riesgo de sanciones y multas relacionadas con el cumplimiento.
- Menor riesgo de violaciones de seguridad y niveles mejorados de protección para los datos y la infraestructura de la organización.
- Mejor disponibilidad de servicios de TI y de negocio.
- Desempeño de servicios fiables y predecibles.
- Alertas tempranas de interrupción o degradación de servicios de TI y reducción del impacto.
- Mayor calidad de los servicios y gestión de los riesgos de TI.
- Saber que la tecnología y los activos de datos administrados por el proveedor de servicios son seguros.
- Garantizar que los cambios sean efectivos, seguros y cumplan con las expectativas de las partes interesadas.
- Equilibrar la efectividad, la agilidad, el cumplimiento y el control de riesgos para todos los cambios en el alcance definido.
- Mayor co-creación de valor de negocio.
- Mejor calidad del servicio que genere mejores resultados y experiencias.
- Innovación, personalización y evolución del servicio

Organización de la mesa de servicio actual

La siguiente ilustración incluye el esquema de operación de la mesa de servicio actual basado en niveles de soporte:



Todos los **asuntos** que no tengan resolución en el primer nivel de soporte deben ser escalados a través de las prácticas de Gestión de Servicios de TI y se gestionados por los equipos de soporte pertinentes de segundo y tercer nivel que se determinen en el tamizado realizado por la Mesa de Servicios.

Los equipos de trabajo diferentes al Soporte Nivel 1, disponen de los equipos de segundo y tercer nivel de soporte, al aumentar el nivel, hay más especialización de capacidades o se tiene más tiempo u otros recursos o se encuentran en sitio para visitar a los usuarios y dar resolución a los asuntos requeridos por los usuarios.

El segundo nivel de soporte es provisto por el personal de el CONTRATISTA o eventualmente por el personal de la ENTIDAD u otros prestadores de servicios diferentes a los fabricantes o sus proveedores autorizados contratados por la RAMA JUDICIAL.

El tercer nivel de soporte obedece a los fabricantes o sus proveedores autorizados; la RAMA JUDICIAL, para algunos productos de software es el fabricante.

Con corte a diciembre de 2024 la mesa de servicios está organizada de la siguiente manera:

Organización general de trabajo	Nivel de soporte			Gestión transversal	Total
	1	2	3		
Gerencia de proyecto.	0	0	0	1	1
Prácticas de gestión de servicios de TI.	0	0	0	2	2
Administración técnica.	0	0	0	2	2
Personal de apoyo.	0	0	0	6	6
Especialistas TI.	0	14	0	3	17

Mesa de servicio central.	25	274	0	1	300
Mesa especializada audiencias virtuales,	5	85	0	7	97
Mesa de ayuda especializada – Aplicativos procesales.	7	5	1	0	13
Mesa de ayuda especializada – Correo electrónico y herramientas en la nube.	7	0	0	1	8
Mesa especializada – Portal web.	0	2	0	0	2
Mesa especializada – Atención al ciudadano.	1	0	0	0	1
Total general	45	380	1	23	449

Los canales o medios de comunicación para acceder a la mesa de servicios son:

- Línea gratuita nacional: 018000124595.
- Línea fija en Bogotá: 6015556666.
- Celular: 3058308411.
- WhatsApp 3058308435.
- Correo electrónico: mesadeayuda@deaj.ramajudicial.gov.co
- Chatbot: Microsoft Teams – JudIT: <https://teams.microsoft.com/l/app/cd40febc-24c9-4002-a51a-dec2a3d5e085?source=share-app-dialog>

El personal que atiende los servicios contratados, está organizado en horarios que permitan atender la demanda de las sedes a nivel nacional, siendo el horario estándar para soporte en sitio de lunes a viernes de 7:00 am a 6:00 pm, no obstante, de manera excepcional para sedes como Paloquemao (Bogotá, D.C. – Cundinamarca) y otras donde funciona el Sistema Penal Acusatorio en todas las cabeceras de municipios se mantiene soporte en sitio entre 6:00 am a 10:00 pm de lunes a viernes; en estas sedes en este mismo horario para los sábados, domingos y festivos, el soporte en sitio se realiza por demanda cuando es absolutamente necesario. Para la administración, soporte y mantenimiento de infraestructura de operación 7x24x365, según se requiera se coordinan las actividades en el horario que sea requerido por las necesidades del servicio.

En la actualidad y en el nuevo contrato, cuando sea requerido que se presten los servicios desde alguna de sus sedes a nivel nacional, la ENTIDAD asignará lugares de trabajo para el personal del CONTRATISTA que esté asignado al contrato. La distribución inicial requerida a nivel nacional por la ENTIDAD se encuentra en el Anexo_2-Informativos (hoja “Distribución TalentoHumano”); la cual podrá cambiar de conformidad con las necesidades de la RAMA JUDICIAL.

El personal asignado al contrato debe trabajar desde máximo 3 centros de operaciones proporcionados por el CONTRATISTA:

- El Centro de Operaciones para el personal asignado a la línea de servicio de Mesa de Servicios.
- El Centro de Operaciones de Red (NOC).
- El Centro de Operaciones para otros roles de líneas de servicio diferentes a la Mesa de Servicios al Centro de Operaciones de Red (NOC) y aquellos que no tengan lugares asignados por la ENTIDAD en alguna de sus sedes a nivel nacional.

El CONTRATISTA durante la ejecución del contrato y a su costo, instalará y mantendrá operativos enlaces de comunicaciones MPLS entre su o sus Centros de Operaciones y la red WAN de la RAMA JUDICIAL, mediante la cual conectará con los elementos, recursos y servicios adicionales requeridos para ejecutar el

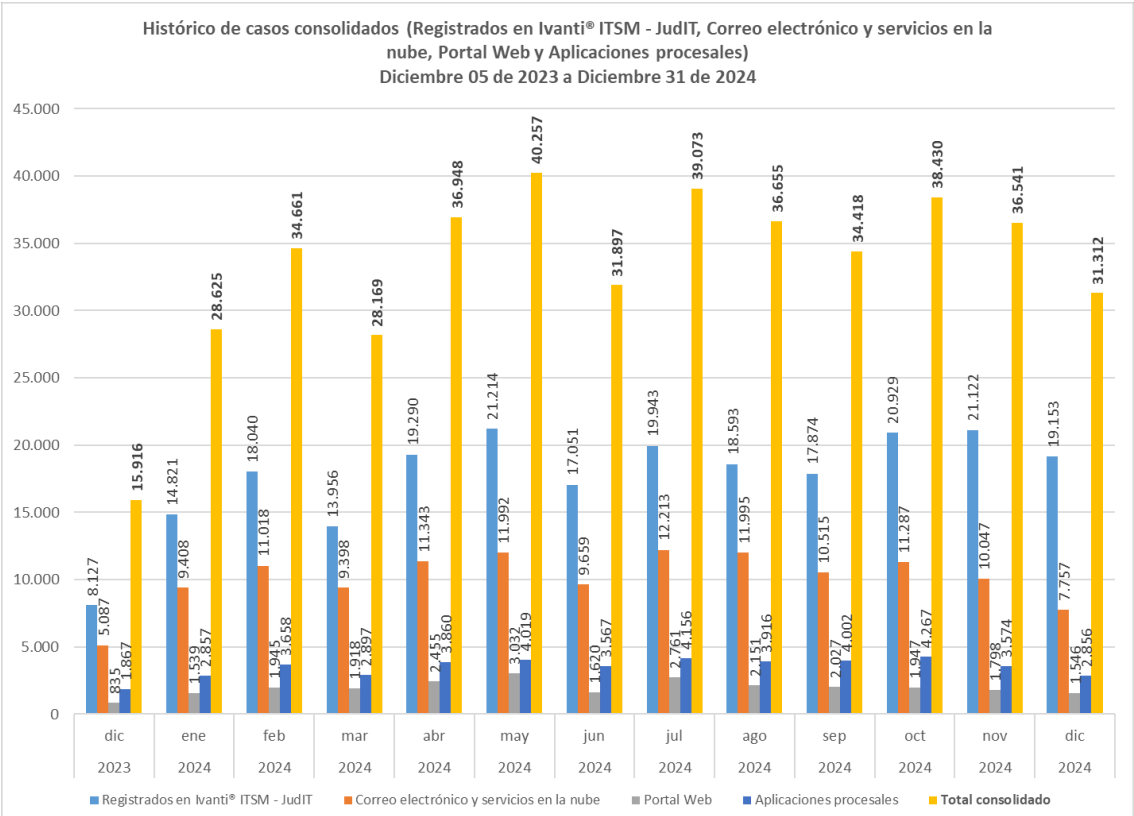
contrato. Los canales de conectividad, el CONTRATISTA deben llegar a una única sede de la RAMA JUDICIAL con redundancia en la troncal de fibra óptica, redundancia en hardware de equipos activos de red y alta disponibilidad mínima de 99,98%. Dichas conexiones MPLS deben ser de mínimo de 5 Mbps (como referencia se informa que el último canal empleado para interconectar personal de Mesa de Servicio y de NOC con la red WAN de la RAMA JUDICIAL, ha oscilado entre 25 Mbps promedio y 36 Mbps en picos), sin reuso. El CONTRATISTA debe ampliar dichas conexiones en caso de que se tornen congestionadas o insuficientes. Ver Anexo_1-AnexoTecnico para mayores detalles.

Registro de Casos Atendidos

La mesa de servicios se convierte en el medio para recopilar la demanda generada por los usuarios de la Entidad para la resolución de incidentes y solicitudes de servicio, así como el punto de contacto para la comunicación con los proveedores de servicios. Actualmente se cuenta con un histórico caso atendidos para los diferentes servicios habilitados en todo el territorio nacional.

A continuación, se presentan las estadísticas asociadas al histórico de incidentes y solicitudes de servicio (requerimientos):

Ilustración Histórico de casos consolidados (Registrados en Ivanti® ITSM - JudIT, Mesa de correo electrónico y servicios en la nube, Mesa de Soporte Portal Web y Mesa de Aplicaciones Procesales) diciembre 05 de 2023 a diciembre 31 de 2024.



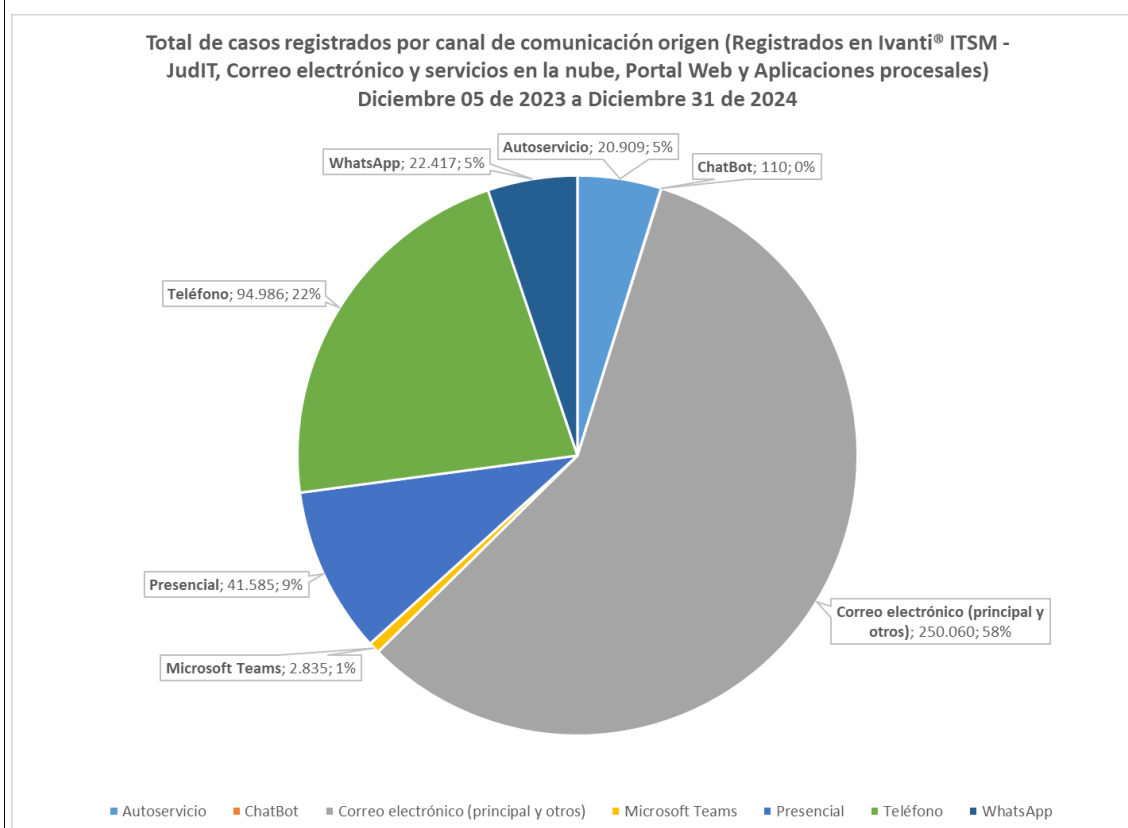
Fuente: Elaboración propia

a partir de registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), la Mesa de correo electrónico y servicios en la nube, la Mesa de Soporte Portal Web y la Mesa de Aplicaciones procesales.

Entre el 05 de diciembre de 2023 y el 31 de diciembre de 2024, se han atendido 433.828 casos en total (230.113 registrados en Ivanti® ITSM – JudIT, 132.645 registrados en la Mesa especializada correo electrónico y servicios en la nube, 25.574 registrados en la Mesa especializada Portal Web y 45.496 registrados en la Mesa de especializada de Aplicaciones Procesales) recibidos a través de los diferentes canales o medios de comunicación habilitados.

En la siguiente ilustración se muestra el canal de comunicación origen desde los cuales se han recibido los 433.828 casos consolidados enunciados en la anterior ilustración.

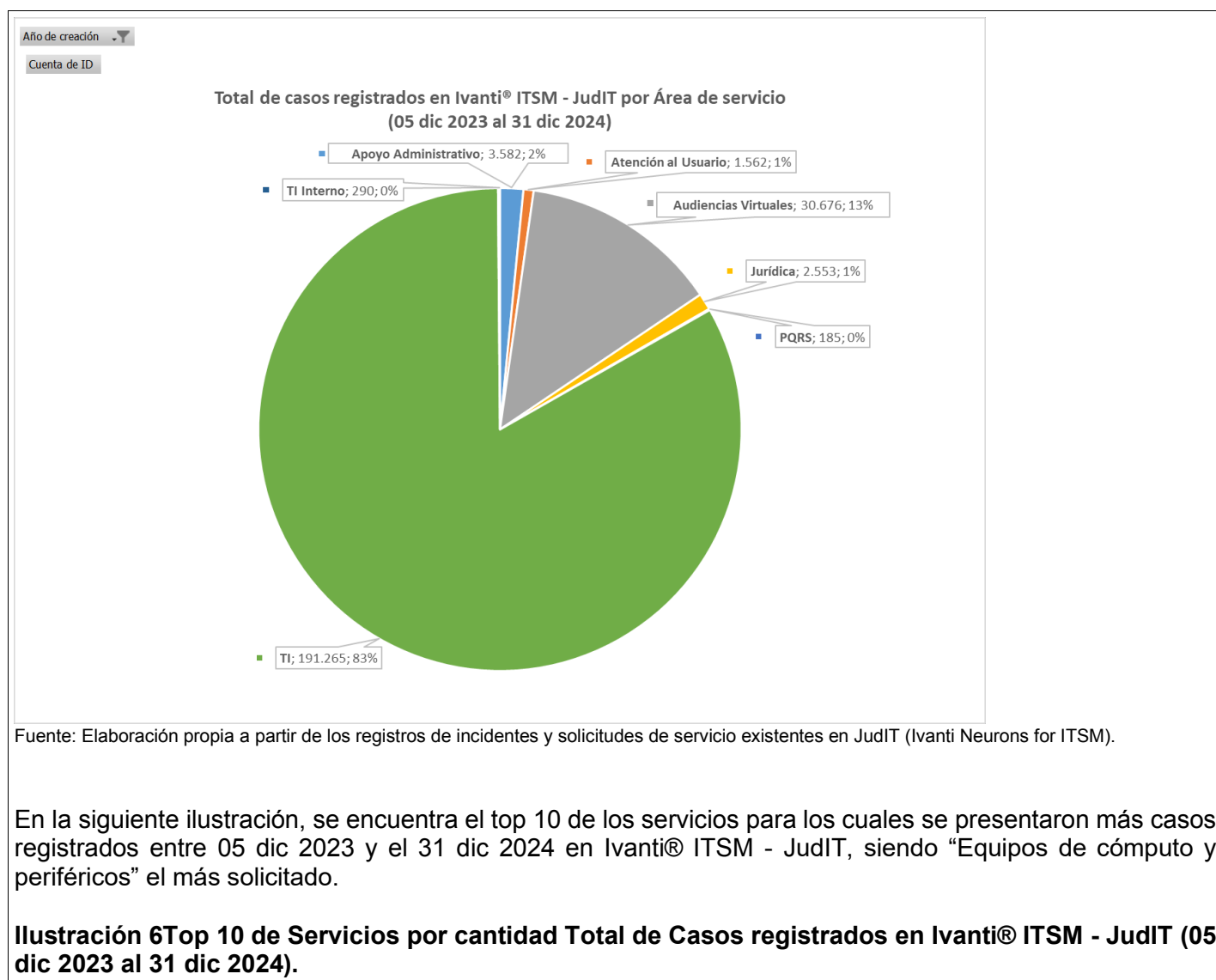
Ilustración 4 Total de casos registrados por canal de comunicación origen (Registrados en Ivanti® ITSM - JudIT, Mesa especializada correo electrónico y servicios en la nube, Mesa especializada Portal Web y la Mesa de Aplicaciones procesales). Diciembre 05 de 2023 a diciembre 31 de 2024.

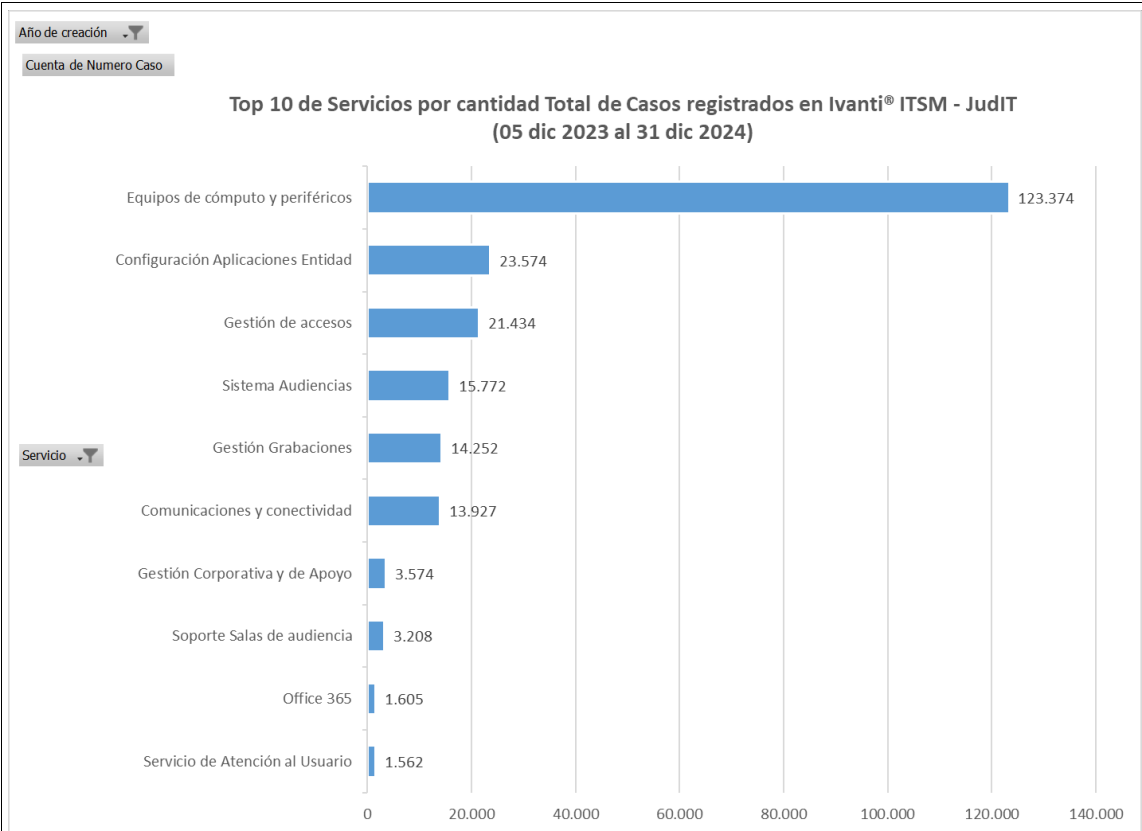


Fuente: Elaboración propia a partir de registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), la Mesa de correo electrónico y servicios en la nube, la Mesa de Soporte Portal Web y la Mesa de Aplicaciones procesales.

Los 230.113 registrados en herramienta JudIT (Ivanti Neurons for ITSM) están caracterizados en una estructura de cuatro niveles (Área de Servicio, Servicio, Categoría y Subcategoría). A continuación, cantidad de casos por área de servicio desde 05 de diciembre de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2024.

Ilustración 5 Total de casos registrados en Ivanti® ITSM - JudIT por Área de servicio (01 dic 2023 al 31 dic 2024).

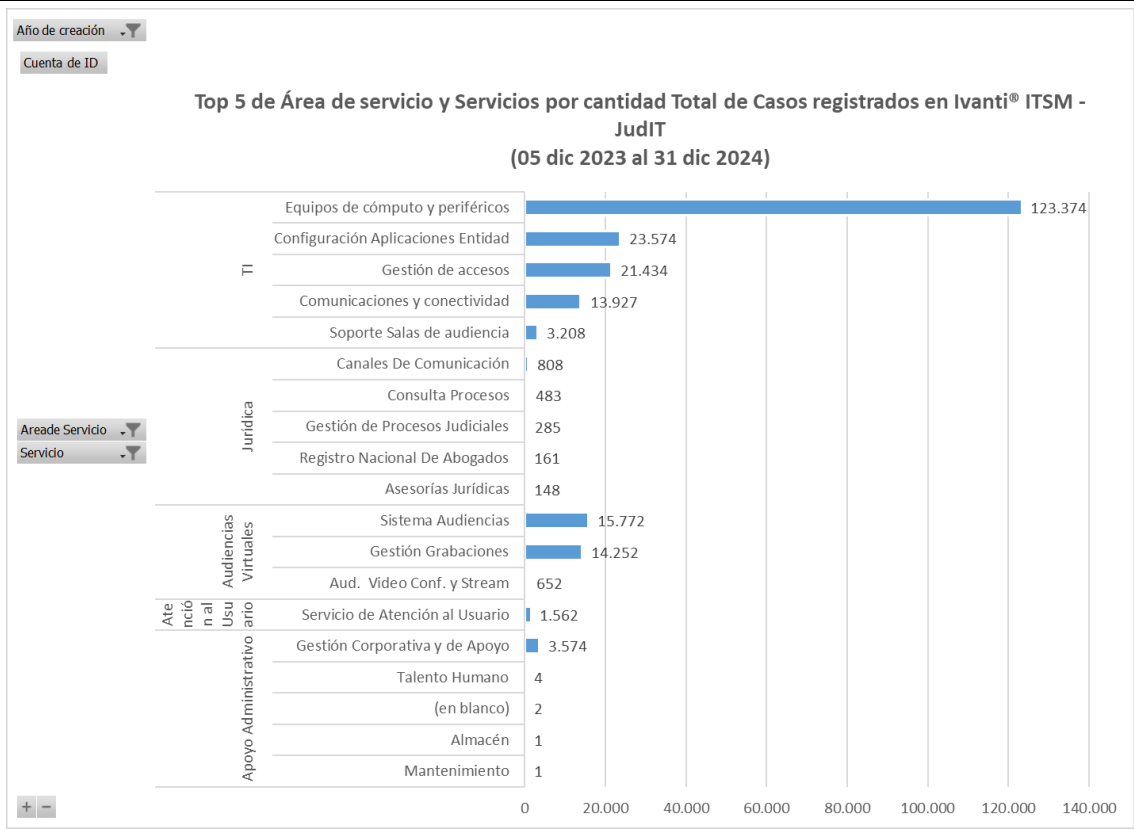




Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

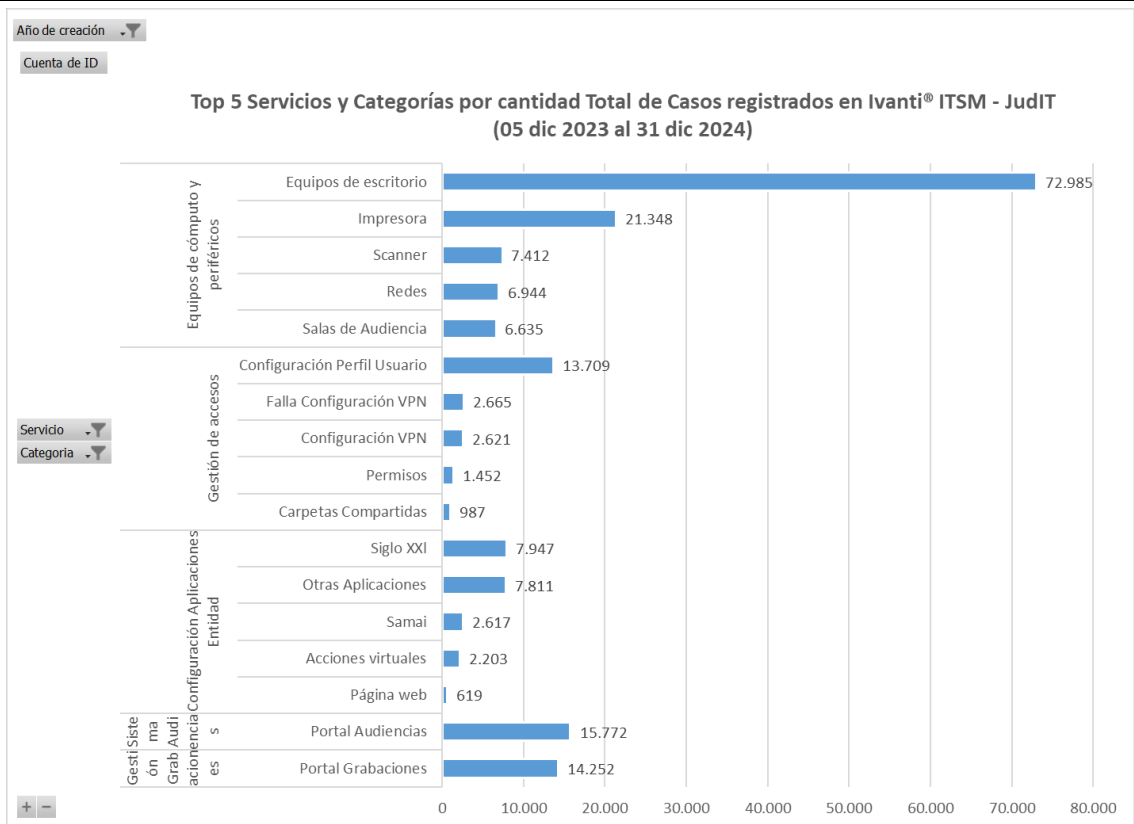
En la siguiente ilustración, se encuentra el top 5 de las Áreas de servicio y sus servicios, para los cuales se presentaron más casos registrados entre 05 dic 2023 y el 31 dic 2024 en Ivanti® ITSM - JudIT.

Ilustración 7 Top 5 de Área de servicio y Servicios por cantidad Total de Casos registrados en Ivanti® ITSM - JudIT (05 dic 2023 al 31 dic 2024).



En la siguiente ilustración se muestra top 5 de los servicios y sus categorías, para los cuales se presentaron más casos registrados entre 01 dic 2023 y el 31 dic 2024 en Ivanti® ITSM - JudIT.

Ilustración 8 Top 5 de Servicios y Categorías por cantidad Total de Casos registrados en Ivanti® ITSM - JudIT (05 dic 2023 al 31 dic 2024).

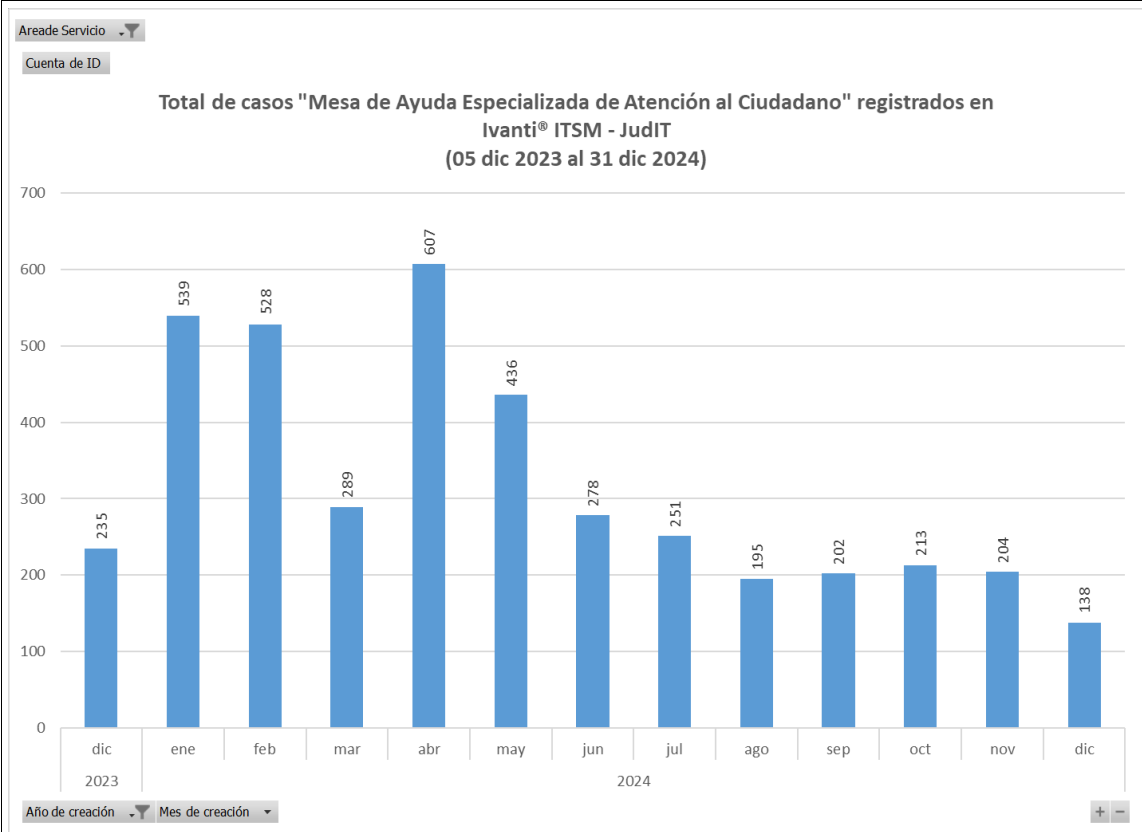


Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

No obstante, se ha brindado un soporte oportuno y de calidad a todos los usuarios de la Rama Judicial. Es importante tener en cuenta la gran cantidad de casos registrados mensualmente en la mesa de servicios a nivel nacional, siendo de vital importancia la continuidad del servicio prestado.

En lo ejecutado del contrato, desde el 01 de diciembre de 2023 y hasta el 31 de diciembre de 2024, la Mesa de Ayuda **Especializada de Atención al Ciudadano** ha atendido un total de 3.771 solicitudes como se muestra en la siguiente ilustración.

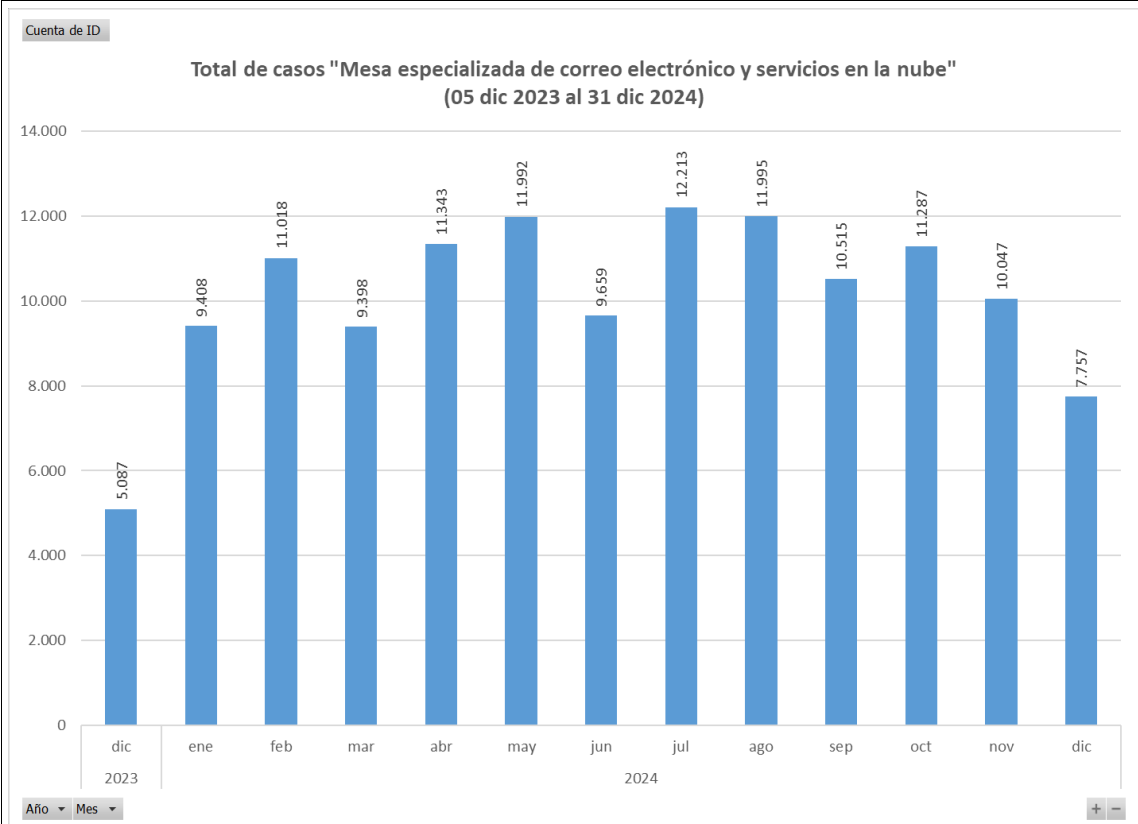
Ilustración 9Total de casos "Mesa de Ayuda Especializada de Atención al Ciudadano" registrados en Ivanti® ITSM - JudIT (05 dic 2023 al 31 dic 2024)



Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

Por otra parte, adicional a los casos registrados en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), en la **Mesa especializada de correo electrónico y servicios en la nube**, se registraron y gestionaron entre el 05 dic 2023 y el 31 dic 2024 un total de 131.719 casos y a continuación, se presenta dicho histórico:

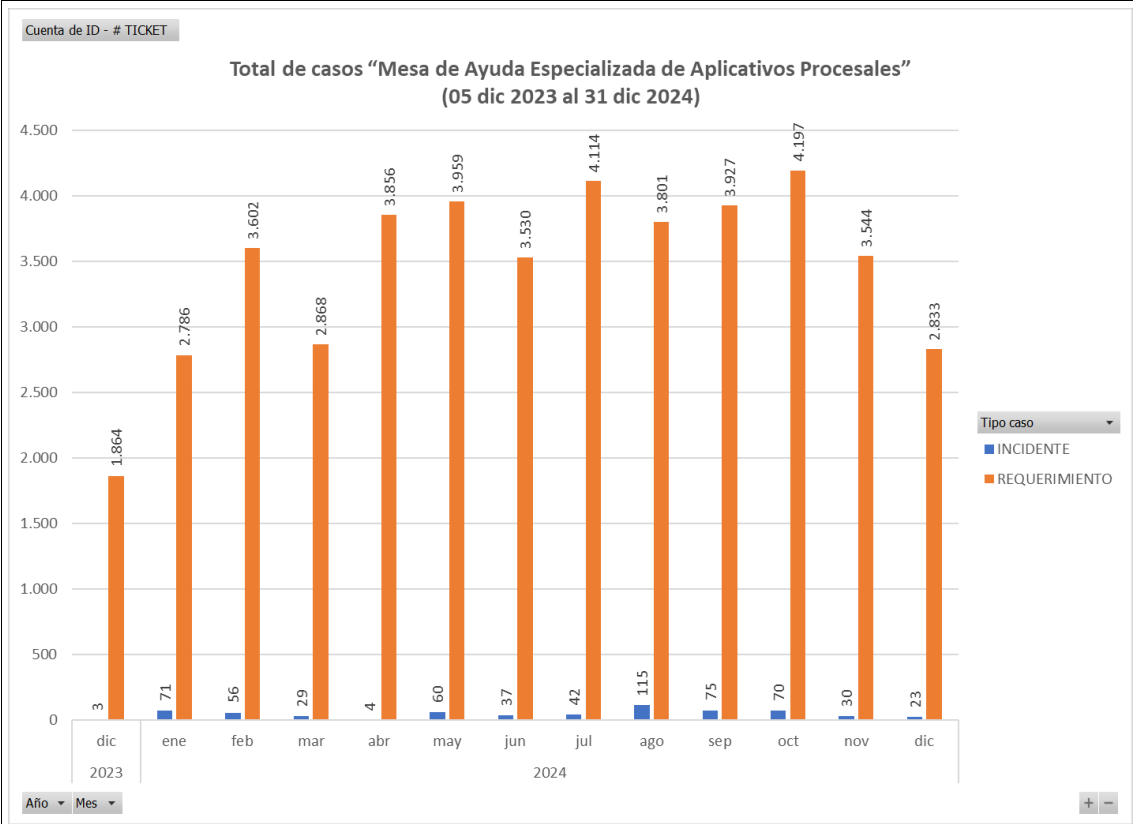
Ilustración 10 Total de casos "Mesa especializada de correo electrónico y servicios en la nube" (05 dic 2023 al 31 dic 2024).



Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de casos existentes mes a mes en la herramienta usada por la mesa especializada de correo electrónico y servicios en la nube del contrato 151/2023.

Adicional a los casos registrados en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM), en la **Mesa de ayuda especializada de aplicativos procesales**, se registraron y gestionaron entre el 05 dic 2023 y el 31 dic 2024 un total de 45.496 casos (615 incidentes y 44.881 solicitudes de servicio); dicha mesa de ayuda brinda soporte técnico y funcional, más no jurídico, a los usuarios de Justicia XXI Web, Demanda y Tutela en Línea y Firma electrónica. A continuación, se presenta dicho histórico:

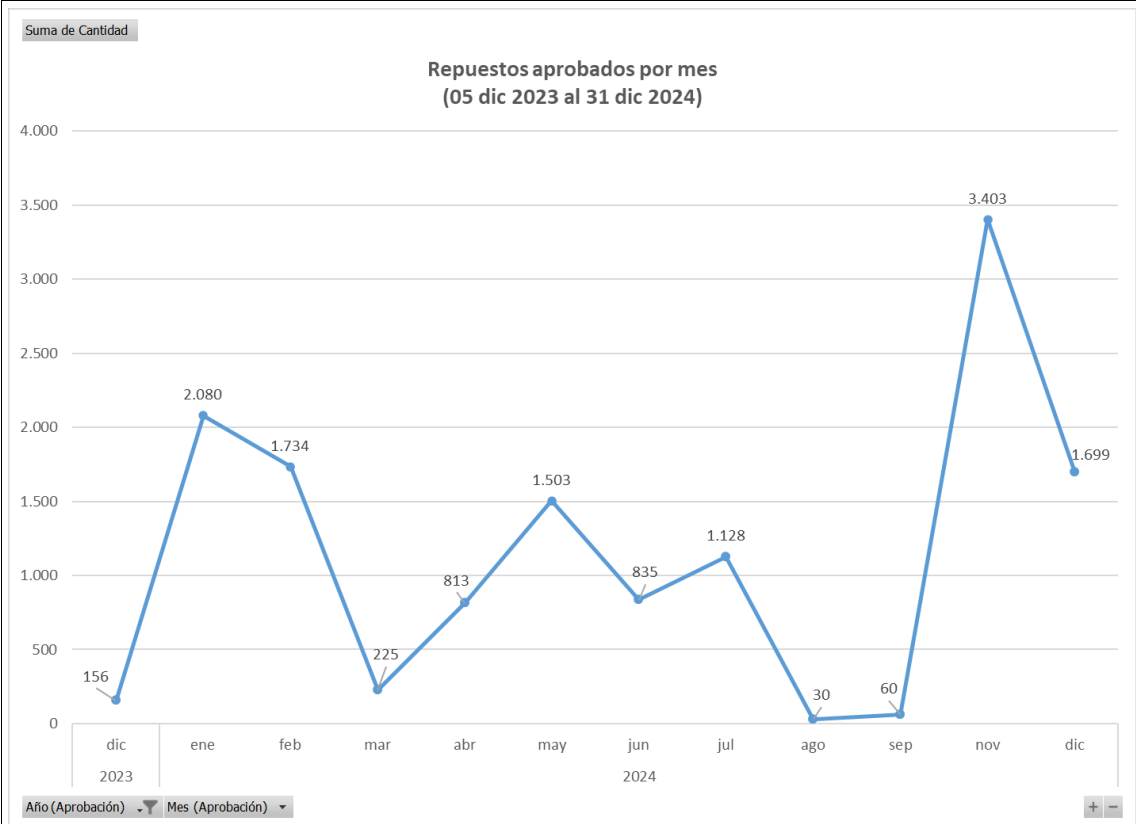
Ilustración 11Total de casos “Mesa de Ayuda Especializada de Aplicativos Procesales” (05 dic 2023 al 31 dic 2024).



Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de casos existentes mes a mes en la herramienta usada por la “Mesa de ayuda especializada de aplicativos procesales”.

Con el propósito de gestionar de manera eficiente el envío e instalación de repuestos, se definió un cronograma de repuestos del Backlog para los cuales la Entidad genera aprobación. En la siguiente gráfica se puede visualizar la cantidad de repuestos aprobados desde el 05 de diciembre de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2024. Los tipos de repuestos vigentes en el contrato 151/2023 están catalogados y hacen parte del “Catálogo de repuestos” relacionado en el Anexo_2-Informativos del nuevo proceso de contratación.

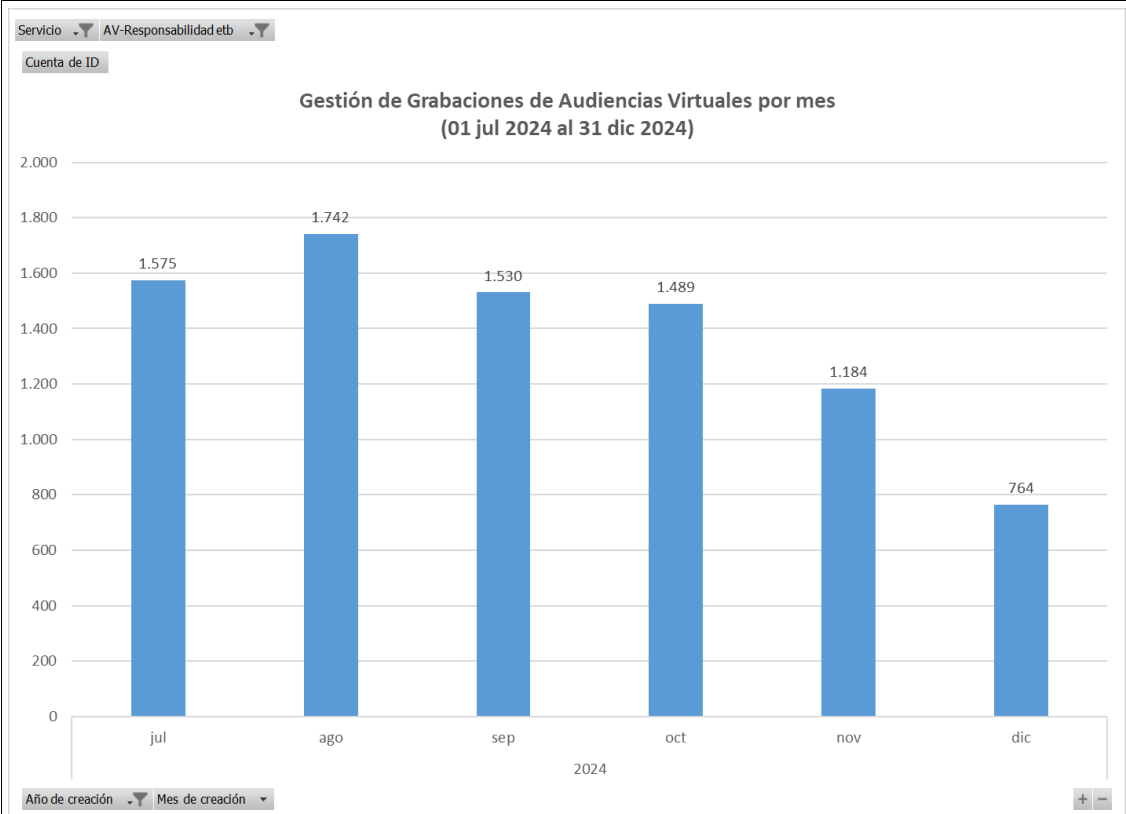
Ilustración Repuestos aprobados por mes (05 dic 2023 al 31 dic 2024)



Fuente: Elaboración propia a partir de todos los registros de gestión de repuestos existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

Para la gestión de Grabaciones de Audiencias Virtuales se recibieron entre el 01 de julio de 2024 y el 31 de diciembre de 2024 un total de casos (incidentes y solicitudes de servicio) acumulados de 8.284. En la siguiente ilustración se evidencia el histórico de casos desde el inicio de la operación en el contrato 151/2023.

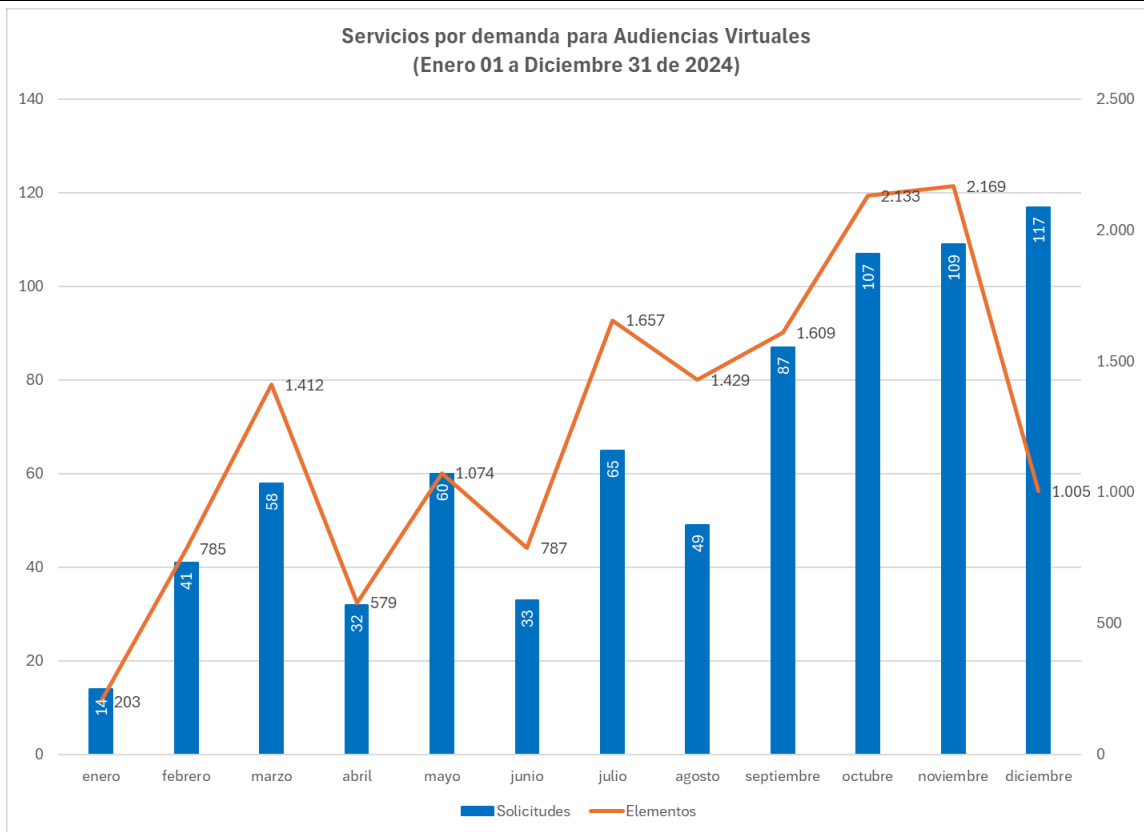
Ilustración Gestión de Grabaciones de Audiencias Virtuales por mes (01 jul 2024 al 31 dic 2024).



Fuente: Elaboración propia a partir de los registros de incidentes y solicitudes de servicio existentes en JudIT (Ivanti Neurons for ITSM).

Para las audiencias virtuales se ha realizado la atención acumulada en el 2024 de 802 solicitudes, mediante las cuales se han puesto al servicio de la entidad un total acumulado de 15.300 elementos de servicios catalogados vigentes en el contrato 151/2023, también hacen parte del “Catálogo Audiencias Virtuales” del nuevo proceso de contratación, el cual se encuentra relacionado en el Anexo_2-Informativos. En la siguiente ilustración se evidencia el histórico de Servicios por demanda para Audiencias Virtuales en el año 2024.

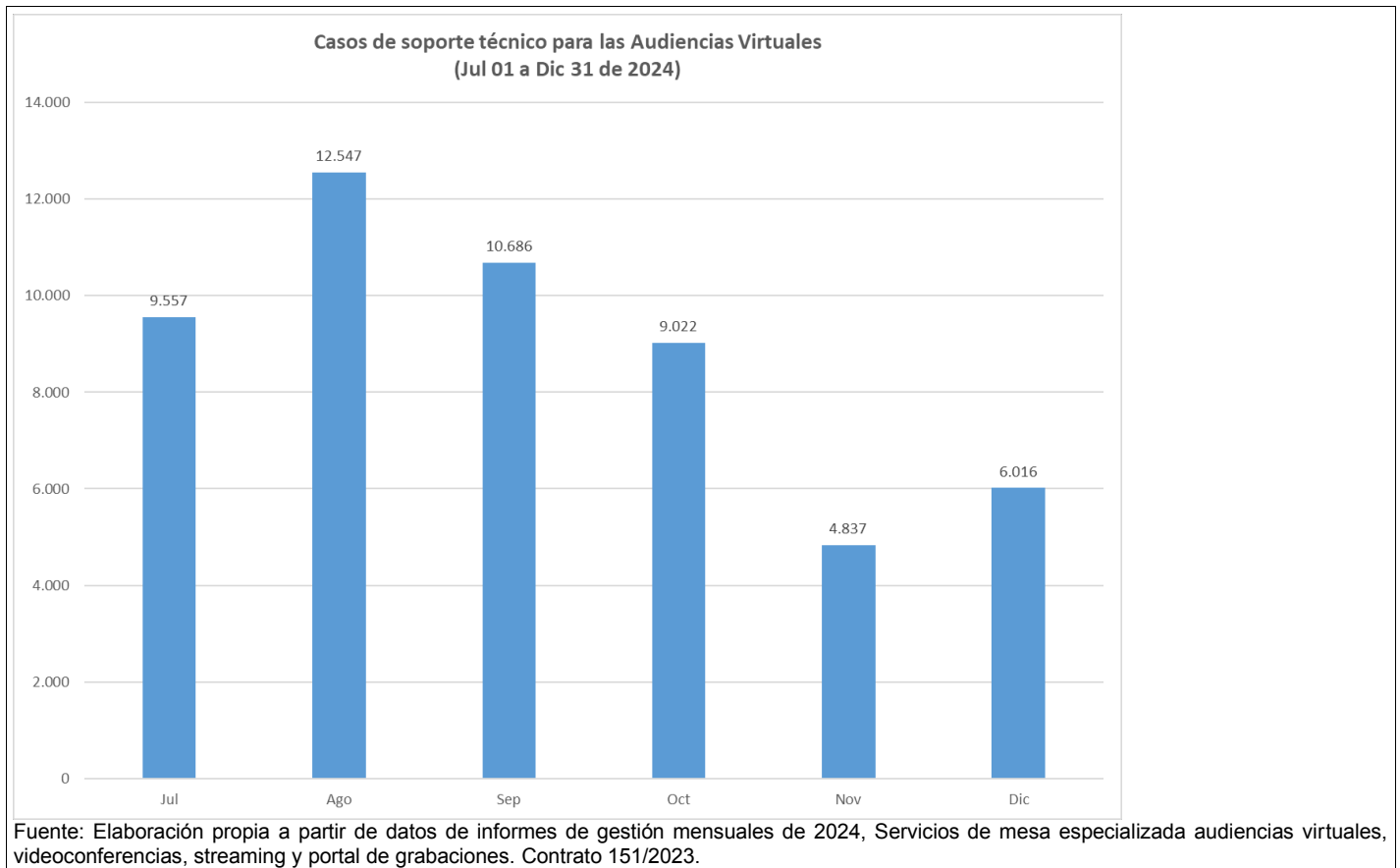
Ilustración Servicios por demanda para Audiencias Virtuales



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de informes de gestión mensuales de 2024 de los Contratos: 066/2024, 045/2024 y 151/2023.

La mesa especializada de audiencias virtuales ha atendido un total de 52.665 Casos de Soporte Técnico para las Audiencias Virtuales. En la siguiente ilustración se evidencia el histórico desde el inicio de la operación hasta el 31 de diciembre de 2024.

Ilustración 12 Casos de soporte técnico para las Audiencias Virtuales



Plan para garantizar la continuidad el servicio

Con la premisa de mejorar el servicio y de buscar una integración de algunos servicios tecnológicos que se adelantan de manera separada hoy en día, se ha trazado una estrategia de largo plazo que se apalanque en los resultados del ejercicio de capacity planning y que permita adelantar una estructuración adecuada de un modelo integrado de servicios tecnológicos con posterioridad al 2026 y con un plazo de ejecución de al menos 4 años, lo cual exige la gestión de vigencias extraordinarias mediante CONPES.

Por lo anterior, el presente proceso de contratación es de vital importancia no solo porque se debe garantizar la continuidad del servicio de mesa de servicios que soporta la prestación de los servicios judiciales a nivel nacional, sino porque también es pieza fundamental de la mencionada estrategia dentro del contexto de los proyectos que hacen parte de la transformación digital de la Rama Judicial.

La siguiente gráfica muestra la estrategia prevista:

		jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26	jul-26	2026-2030
CAPACITY PLANNING							CONTRATO		EJECUCIÓN																			
MODELO DE INTEGRADOR DE SERVICIOS									MODELO DE INTEGRADOR DE SERVICIOS								ACOMPANIAMIENTO PROCESO DE SELECCIÓN											
OPERADOR DE INTEGRACIÓN																	SELECCIÓN OPERADOR		TRANSICIÓN 2M		OPERACIÓN							
CONPES				ELABORAR BORRADOR O INSUMO CONPES				FLUJO DE APROBACIÓN CONPES		CON FIS	SOLICITA VF	APROBACIÓN VF																
MESA DE SERVICIO	OPERACIÓN ACTUAL						ADICIÓN N 2	ADICIÓN N 3	ADICIÓN 4	ADICIÓN 5		Nuevo Contrato																
INTERVENTORIA	OPERACIÓN ACTUAL						ADICIÓN N 2	ADICIÓN 3	ADICIÓN 4		Nuevo Contrato																	
MESA DE SERVICIO TRANSICIÓN (*)						PREPLEGOS		SELECCIÓN OPERADOR				EJECUCIÓN-8 MESES								ADICIÓN TRANSICIÓN								

(*) “MESA DE SERVICIO TRANSICIÓN” es el proceso de contratación requerido en el presente documento, para el cual se solicitó estudio de mercado a la Unidad de Contratación durante el mes de diciembre de 2024 y finalmente fue realizado entre enero 8 y febrero 14 de 2025.

Con base en lo anterior, se ha avanzado en la contratación del proceso de capacity planning que a la fecha se encuentra en ejecución y que se espera entregue resultados en junio de 2025. De igual manera, se tiene previsto la contratación de una firma consultora que nos permita reforzar lo que se ha avanzado en la definición del modelo de integración de servicios y acompañe a la UTDI en el proceso de contratación, este ejercicio a su vez tendrá que ser afinado con los resultados del capacity planning, de tal manera que se tenga el insumo necesario para adelantar la contratación del operador de integración de servicios a largo plazo.

Cabe resaltar que, de conformidad con la Circular Externa 033 el 16 de octubre de 2024, la cual modifica la Circular Externa No. 023 del 25 de julio de 2024, referente al "Trámite de solicitud de vigencias futuras", en donde se señala lo siguiente: “(...) 1. Se impone una restricción en el trámite de solicitudes de autorización de vigencias futuras que afecten el presupuesto del 2025, con recursos de la Nación, durante el resto de la presente vigencia fiscal o hasta que el Consejo de Política Fiscal (Confis) decida levantar dicha restricción. Esta medida no afecta a las excepciones que han sido aprobadas hasta la fecha.” Esto conllevó a comenzar el trámite de solicitud hasta el 4 de diciembre. Generando que el contrato 151-2023 fuera adicionado al final de la vigencia 2024 e inicios del 2025, por períodos cortos de tiempo, como consecuencia de las imposibilidades presupuestales ante la aprobación tardía de vigencias futuras, cuya autorización fue remitida por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público el 31 de diciembre de 2024.

La planificación anticipada de este nuevo proceso de contratación busca garantizar una transición fluida y sin interrupciones entre el contrato actual y el nuevo, asegurando que la infraestructura tecnológica siga operando sin problemas y que se continúe con el cumplimiento de los objetivos misionales de la justicia. Además, la estructuración de vigencias futuras para el contrato a largo plazo permitirá contar con los recursos necesarios para la implementación de nuevas tecnologías y la mejora continua de los servicios, adaptándose a los cambios y necesidades del entorno judicial.

La ENTIDAD podrá a través de la línea de servicios “Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda).”, de conformidad con lo establecido en los Anexos Técnicos, adquirir cuando lo requiera (por demanda) y mientras el contrato cuente con el recurso financiero necesario.

El o los catálogos de elementos estándares para solicitar por demanda, se actualizarán (agregar nuevos elementos estándares con todos sus acuerdos y atributos o modificar algunos acuerdos o atributos) surtiendo las actividades generales establecidas en el Anexo Técnico.

Las ofertas de servicio por demanda se resumen a continuación sin perjuicio de los establecido en los mencionados Anexos Técnicos:

· **Mantenimiento preventivo:**

- EL CONTRATISTA debe incluir dentro del Modelo de Prestación de Servicios, la planeación de las actividades correspondientes a los mantenimientos preventivos requeridos por LA ENTIDAD, teniendo en cuenta la cantidad de equipos, tipología y grupos de ubicación de tal manera que se especifique el alcance y se garantice el cumplimiento de este.
- La entidad realizará la aprobación de la ejecución gradual e incremental del Plan de Mantenimientos Preventivos.
- Los mantenimientos preventivos que vayan siendo realizados y aceptados a entera satisfacción por la ENTIDAD serán descontados de la bolsa de servicios por demanda.

· **Suministro de repuestos:**

- EL CONTRATISTA debe dar solución a los casos de segundo nivel de soporte (o superior), cuando éste involucra la sustitución de partes de repuestos y/o el caso involucre equipos que aún se encuentran en garantía.
- Como parte del mantenimiento correctivo, el CONTRATISTA tiene que realizar las reparaciones básicas a los equipos tecnológicos, evitando requerir suministro e instalación de repuestos, siempre y cuando la reparación sea técnicamente viable y conveniente y se pueda realizar con calidad. Cuando esto no sea posible, se debe recurrir al suministro de repuestos, que hace parte del contrato.
- La ENTIDAD o la INTERVENTORÍA o el SUPERVISOR del contrato, según corresponda, realizará la aprobación del suministro de repuestos y partes o equipos completos debidamente justificados.
- Los repuestos, partes o equipos o servicios que sean autorizados, suministrados, instalados y recibidos a entera satisfacción por parte de la ENTIDAD serán descontados de la bolsa de servicios por demanda.

· **Servicios por demanda para Audiencias Virtuales.**

- Son servicios de arrendamiento de equipos y servicios para videoconferencias, así como también de instalación, transporte y soporte técnico por demanda.
- EL CONTRATISTA podrá facturar solo aquellos elementos aprovisionados y servicios prestados que cuenten con el “Acta de entrega de servicios por demanda (evento, equipos en arrendamiento y señas)” y el correspondiente “Informe realización eventos”; dichos documentos deben ser entregados por el CONTRATISTA a la ENTIDAD, junto con los soportes formales adicionales requeridos, dentro de los cinco (5) días calendarios contados a partir de la fecha de finalización de los servicios prestados. Se tiene en cuenta el ANS correspondiente al Cumplimiento en la entrega oportuna de los documentos mencionados, con la aplicación de descuentos por los días de retraso presentados. Una vez recibidos estos documentos por parte de LA ENTIDAD, se verificarán para firmarlos y en caso de que no cumplan con los criterios de calidad (acordados con la INTERVENTORÍA o la SUPERVISIÓN durante la Etapa de Entrada del contrato), se procederá a aplicar el ANS correspondiente al Cumplimiento en la calidad de cualquiera de los siguientes tipos de documentos: actas de entrega de elementos o servicios, conceptos o diagnósticos, informes y planes.

- Los pagos de las facturas de servicios por demanda para Audiencias Virtuales serán descontados de la bolsa de servicios por demanda.

· Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas.

- La ENTIDAD en virtud de las variaciones de la demanda de servicios tecnológicos podrá solicitar por demanda a el CONTRATISTA, propuestas y cotizaciones para ampliar sin necesidad de modificación contractual, de manera temporal o permanentemente las líneas de servicios contratadas, adquirir (suscribir, rentar o comprar) productos, talento humano y otros recursos tecnológicos para atender necesidades requeridas por la ENTIDAD a Nivel Nacional; toda vez que no es posible satisfacerlas con lo establecido en las líneas de servicio contratadas.
- El CONTRATISTA podrá facturar solo aquellos elementos aprovisionados en las solicitudes de servicios que tenga los soportes formales de la recepción a satisfacción por parte de la ENTIDAD y durante los periodos de tiempo comprometidos entre las partes.
- Los pagos de las facturas de servicios por demanda para Audiencias Virtuales serán descontados de la bolsa de servicios por demanda.

· Servicios complementarios de arrendamiento.

- Los elementos del “Catálogo Audiencias Virtuales”, la ENTIDAD podrá usarlos para adquirirlos en el contexto de arrendamiento como elementos estándares que suplan las necesidades cambiantes de la RAMA JUDICIAL, aunque estas no sean para los servicios de audiencias virtuales.
- De conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico, cuando la responsabilidad del reemplazo del equipo (UPS y AA) dado de baja se encuentre a cargo de la ENTIDAD, y ésta no surta el proceso de cambio antes de finalizar el plazo de disposición del equipo de continuidad por un (1) mes, se reconocerá a el CONTRATISTA el valor por concepto de arrendamiento de dicho elemento, contado a partir del día 1 después del plazo máximo.
- Los elementos de servicios complementarios de arrendamiento que sean autorizados, suministrados, instalados y recibidos a entera satisfacción por parte de la ENTIDAD, serán descontados de la bolsa de servicios por demanda.

Antecedentes

Prevía autorización del Consejo Superior de la Judicatura, la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, suscribió los contratos que se relacionan en la siguiente tabla a través de los cuales se suplieron en su momento los servicios que son del alcance de la actual contratación:

Tabla 1 Contrataciones anteriores

N° Contrato	Objeto	Modalidad de selección	contratista	Valor	Descripción de los resultados obtenidos
165-2016	Prestar el servicio de mesa de ayuda global y centralizado con soporte telefónico de primer nivel, para la infraestructura de	Licitación Pública	U.T MESA CSJ 2016-2018 Conformada por COMPUFACIL S.A.S, PRICELESS COLOMBIA S.A.S y XOREX DE COLOMBIA S.A.S.	\$ 28.859.369.764	Soporte técnico presencial permanente en sedes seleccionadas. Soporte técnico presencial por turnos en sedes o ciudades seleccionadas.

	hardware, redes LAN, salas de audiencia (audio y video) para la Rama Judicial, así como el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, con suministro de repuestos.			Adición No.1 \$ 1.899.244.848 Adición No.2 \$ 7.062.888.809 Adición No.3 \$ 78.124.000 Adición No.4 \$ 1.600.105.357 Valor Total del contrato: \$ 39.499.732.778	Soporte técnico bajo demanda en ciudades no cubiertas por el soporte presencial. Soporte técnico de conectividad WAN, especializado para temas específicos (aplicaciones principalmente) Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos para los equipos tecnológicos, incluyendo servidores, PCs, impresoras, escáneres, sistemas de audio y video en las salas de audiencia, UPS, reguladores, switches, entre otros, propiedad de la Rama Judicial, con el fin de garantizar que los usuarios tengan sus elementos tecnológicos en óptimas condiciones para realizar sus actividades. Gestión de garantías de equipos y suministros tecnológicos cubiertos por garantía o servicios postventa de proveedores o fabricantes.
234-2018	Servicio de mesa de ayuda global y centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.	Licitación Pública	UNIÓN TEMPORAL ICOM 2018 conformada por INFOTIC S.A., MICROHARD S.A.S., ORIGEN SOLUCIONES INFORMÁTIC	\$76.035.112.067	2019: Se registraron 130.332 casos, de los cuales se solucionaron 128.704. 2020: Se registraron 121.895 casos de los cuales se solucionaron 121.895. 2021: Se registraron 193.556 casos, de los cuales se solucionaron 188.858. 2022: Se registraron 237.578 casos, de los cuales se solucionaron 230.474.
247-2018	Prestar los servicios de videoconferencias, audiencias virtuales, gestión de grabaciones y conexos que requiera la Rama Judicial a nivel nacional	Contratación Directa	UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	14.493.412.766	Audiencias realizadas: Año 2019: 22.978 Año 2020: 232.060
175-2020	Prestar los servicios para el agendamiento, realización y grabación de audiencias virtuales en la Rama Judicial a	Subasta Inversa	APICOM SAS	33.576.925.904,49	Audiencias realizadas: Año 2021: 538.357 Año 2022: 724.471

	Nivel Nacional, incluyendo aquellos relacionados con las plataformas de videoconferencias y de grabaciones				Grabaciones cargadas en el Portal: Al año 2021: 2'985.431. Al año 2022: 5'556.040.
276-2022	Servicio de mesa de ayuda global y centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.	Contratación Directa	Empresa de Telecomunicaciones Bogotá ETB SA ESP	\$ 23.999.999.996 Prórroga y adición 1: del 21 de junio de 2023 hasta el 20 de julio de 2023, por valor de \$3.200.000.000. Prórroga y adición 2: del 21 de julio de 2023 hasta el 12 de octubre de 2023, por valor de \$8.799.999.998. Prórroga y adición 3: del 13 de octubre hasta el 20 de octubre de 2023, por valor de \$793.297.088. Prórroga y adición 4: del 21 de octubre hasta el 31 de octubre de 2023, por valor de: \$1.090.783.496. Valor total: \$37.884.079.578.00	Con corte al 31 de mayo de 2023, se registraron 29.129 casos, de los cuales se solucionaron 26.625.
066 -2023	Prestar los servicios para el agendamiento, realización y grabación de audiencias virtuales en la Rama Judicial a Nivel Nacional, así como la copia, publicación y gestión de las grabaciones correspondientes.	Contratación Directa	APICOM SAS	\$10.120.828.878 Adición Prórroga de \$4.500.000.000 (3 meses)	Audiencias realizadas: diciembre 717.499
132-2023	Prestar el servicio de Mesa de Servicios Global y Centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos.	Contratación Directa	Empresa de Telecomunicaciones Bogotá ETB SA ESP	\$ 2.181.566.992 Prórroga y adición en gestión hasta el 01 de diciembre de 2023 por valor de \$793.297.088	Con corte a la primera semana de noviembre se habían atendido cerca de 3000 casos.
151-2023	Prestar el servicio de Mesa de Servicios Global y Centralizada para el soporte tecnológico a la Rama Judicial a Nivel Nacional, incluyendo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con suministro de repuestos	Contratación Directa	Empresa de Telecomunicaciones Bogotá ETB SA ESP	\$53.572.854.765 valor inicial hasta el 04/12/2024. Adición por valor \$9.000.000.000. Prórroga y adición hasta el 31/12/2024 por valor de \$3.708.083.294. Prórroga y adición hasta el 18/01/2025 por valor de \$2.472.055.530.	Gestión con la herramienta de mesa de ayuda permitiendo el registro de los incidentes y requerimientos frente a los servicios TI. Soporte, monitoreo y administración de la infraestructura del datacenter del CAN. Soportar, monitorear y administrar la infraestructura LAN y eléctrica regulada de la Rama Judicial en aquellos edificios de los municipios

				Prórroga hasta el 29/01/2025. Prórroga y adición hasta el 15/02/2025 por valor de \$2.688.321.150.	dentro del alcance de la Mesa de Servicios y según la necesidad de la entidad. Soportar y gestionar Mesa de Servicios especializadas de aplicativos misionales Ejecutar el mantenimiento preventivo de los elementos tecnológicos de la Rama Judicial por sede en las ciudades capitales e intermedias cubiertos de acuerdo con lo estipulado en el Anexo 1.
--	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

2 COHERENCIA CON LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

a) Plan Nacional de Desarrollo "COLOMBIA, POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA"

Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026 "Colombia, potencia mundial de la vida", con la alineación que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2 Alineación Plan Nacional de Desarrollo- PND

Sector	Entidad	Eje de transformación	Catalizador	Componente	Programa	Subprograma
Rama judicial	Rama Judicial- Consejo Superior de la judicatura	2. seguridad humana y justicia social	A. habilitadores que potencian la seguridad humana y las oportunidades de bienestar 11. justicia digital eficiente e incluyente para el bienestar de las personas en los territorios.	a. política de estado de transformación digital de la justicia de mediano y largo plazo	2701- mejoramiento de las competencias de la administración de justicia	0800 intersubsectorial justicia

Fuente: Elaboración propia.

b) Marco de Gasto de Mediano Plazo – MGMP

Se encuentra incluido en el Marco de Gasto de Mediano Plazo 2024-2027, en el programa 2701 "Mejoramiento de las competencias de la administración de justicia", con la articulación que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3 Componentes de inversión

PROGRAMA	PROYECTO
Mejoramiento de las Competencias de la Administración de Justicia (2701)	Fortalecimiento de los servicios digitales y de tecnología para la transformación digital de la Rama Judicial a nivel nacional

Fuente: Elaboración Propia

c) Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama JUDICIAL 2023-2026

El proyecto de inversión se encuentra alineado con el Plan Sectorial de Desarrollo de la Rama Judicial 2023 – 2026 “Hacia una justicia confiable, digital e incluyente”, aportará al cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos y específicos que se indican en la siguiente tabla:

Tabla 4 Articulación Plan Sectorial de Desarrollo 2023-2026 Rama Judicial

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
2. Servicios digitales y de tecnología, innovación y análisis de la información.	5. Consolidar la infraestructura y los recursos necesarios para la implementación exitosa de la transformación digital, incluyendo la disposición de internet de calidad en el 100% de las sedes en la Rama Judicial y modernizar los servicios tecnológicos de soporte.

Fuente: Elaboración propia

d) Desagregación Proyectos de Inversión de la Rama Judicial

Mediante el Acuerdo PCSJA25-12251 del 24 de enero de 2025 se aprobó “La desagregación de los proyectos de inversión de la Rama Judicial vigencia 2025”, que incluye el proyecto de inversión “Fortalecimiento de los servicios digitales y de tecnología para la transformación digital de la Rama Judicial a nivel Nacional” que contiene la actividad “Capacidades para la transformación digital”, cuyos valores de referencia se relacionan a continuación:

Tabla 5 Desagregación proyectos de inversión

PROYECTO/ACTIVIDADES	VALOR TOTAL 2025	VIGENCIA FUTURA UTILIZADA	TOTAL, AUTORIZACIONES	SALDO DISPONIBLE
Fortalecimiento de los servicios digitales y tecnología para la transformación digital de la Rama Judicial a nivel nacional BPIN 202300000000009	631.017.592.950	73.783.232.267	6.311.967.746	550.922.392.937
Cultura digital	8.531.151.000	0	0	8.531.151.000
Recurso Nación	3.493.000.000	0	0	3.493.000.000
Recurso BID	5.038.151.000	0	0	5.038.151.000
Capacidades para la transformación digital	444.706.450.003	73.783.232.267,00	6.311.967.746	364.611.249.990
Recurso Nación	401.844.238.001	72.461.943.571,00	4.501.734.429	324.880.560.001
Recurso BID	42.862.212.002	1.321.288.696,00	1.810.233.317	39.730.689.989
Gestión Institucional Digital	8.856.940.000	0	0	8.856.940.000
Recurso Nación	4.000.000.000	0	0	4.000.000.000
Recurso BID	4.856.940.000	0	0	4.856.940.000

Servicios digitales para el ciudadano y grupos de valor	13.673.721.311	0	0	13.673.721.311
Recurso Nación	11.673.721.311	0	0	11.673.721.311
Recurso BID	2.000.000.000	0	0	2.000.000.000
Seguridad y resiliencia digital	58.738.940.790	0	0	58.738.940.790
Recurso Nación	31.338.940.790	0	0	31.338.940.790
Recurso BID	27.400.000.000	0	0	27.400.000.000
Gestión de la información y del conocimiento	16.618.000.000	0	0	16.618.000.000
Recurso Nación	9.140.000.000	0	0	9.140.000.000
Recurso BID	7.478.000.000	0	0	7.478.000.000
Gestión Judicial Digital	49.492.438.124	0	0	49.492.438.124
Recurso Nación	44.579.828.075	0	0	44.579.828.075
Recurso BID	4.912.610.049	0	0	4.912.610.049
Recursos sin asignar	30.399.951.722	0	0	30.399.951.722
Recurso Nación	10.466.864.773	0	0	10.466.864.773
Recurso BID	19.933.086.949	0	0	19.933.086.949

Fuente: Unidad de Planeación

La presente solicitud no modifica los valores de referencia y cuenta con recursos disponibles para realizar la contratación de los servicios.

e) Plan Anual de Adquisiciones

La presente solicitud se encuentra asociada al Plan Anual de adquisiciones conforme el siguiente nivel de detalle:

Código PAA	Objeto
UI-014	Contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda.

f) Plan Estratégico de Transformación Digital de la Rama Judicial – PETD 2021-2025

Desde la creación del Consejo Superior de la Judicatura como órgano de gobierno de la Rama Judicial en la Constitución de 1991, esta corporación ha promovido la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la función pública de la administración de justicia. En este esfuerzo de modernización se pueden identificar tres momentos: un primer momento enfocado en la gestión de la información judicial y justicia digital, un segundo momento concentrado en el expediente judicial electrónico y un tercer momento enfocado en la transformación digital de la justicia, con integración de procesos, tecnología y personas, en un enfoque de mejora de la experiencia del usuario en torno al servicio de justicia¹

Como se evidencia, la transformación digital de la Rama Judicial es una tarea imperiosa que se ha venido labrando a lo largo de los últimos años a través de mandatos legales y lineamientos estratégicos que han impulsado su constante tecnificación y modernización. Usuarios, servidores, autoridades y la sociedad en general aguardan con optimismo y esperanza el valor público que la transformación digital puede aportar a la administración de justicia para mejorar la eficiencia, eficacia, gobernanza, transparencia, gestión del conocimiento y acceso de este servicio público esencial y derecho fundamental.

El Plan Estratégico de Transformación Digital de la Rama Judicial 2021-2025, contempla una actualización estructurada en siete programas destinados a entregar resultados de manera gradual y secuencial en su

implementación y ejecución. El presente Proyecto se alinea con el Programa de Seguridad y Resiliencia Digital y Capacidades para la Transformación Digital.

3.1.2. Objeto contractual

Contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda.

3.1.3 Clasificación de bienes y servicios de Naciones Unidas - UNSPSC

La clasificación de los bienes y servicios, objeto del proceso de contratación, es el siguiente:

Código del clasificador UNSPSC (Actividad económica)	Descripción
81111800	Servicio de sistemas y administración de componentes de sistemas
81112200	Mantenimiento y soporte de software
81112300	Mantenimiento y soporte de hardware de Computadores
43201800	Dispositivos de almacenamiento

3.1.4 Alcance de la contratación

Contar con un prestador de servicios que brinde el servicio de mesa de servicios para gestionar a través de él, las necesidades de soporte tecnológico que demanden los Despachos Judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial a nivel nacional, brindando las mejores condiciones tecnológicas para cubrir todas las situaciones frente a la prestación del servicio.

La mesa de servicios desempeña el papel crucial de soportar diversas capacidades de gestión de servicios de TI requeridas para mantener en funcionamiento todos los servicios tecnológicos involucrados. Esto incluye brindar soporte técnico para resolver incidentes, problemas y fallos que puedan surgir en los dispositivos, sistemas operativos o aplicaciones, así como proporcionar orientación sobre cómo aprovechar al máximo las herramientas y aplicaciones disponibles.

Este servicio no se limita únicamente a la solución de incidentes, también se requiere que la prestación del servicio sea en procura de la mejora y la experiencia del usuario.

A través de explicaciones detalladas y tutoriales, los profesionales de la mesa de servicios y el personal de soporte en sitio pueden instruir al usuario sobre cómo utilizar de manera eficiente las aplicaciones y equipos, lo que optimiza la productividad y facilita el trabajo diario con el fin de lograr una gestión exitosa que aporte al logro de los resultados necesarios para la prestación servicios judiciales.

El servicio de mesa de servicios es un respaldo fundamental en este entorno tecnológico. Los servicios por contratar aseguran que cada componente de la infraestructura informática funcione con las menores interrupciones y que los usuarios tengan las habilidades y el conocimiento necesarios para aprovechar al máximo las capacidades tecnológicas disponibles.

Lo anterior se logra mediante el trabajo colaborativo de la mesa de servicios con los siguientes servicios especializados suministrados por el mismo prestador de servicios:

- Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional
- Gestión y desarrollo de software para apoyar el mantenimiento preventivo y correctivo, administración, operación y soporte especializado a aplicaciones misionales y de apoyo.
- Gestión de plataformas e infraestructura para brindar el soporte en sitio en las sedes a nivel nacional, apoyar la realización de los inventarios de elementos tecnológicos, Gestionar las garantías de equipos y suministros tecnológicos, Instalar y gestionar equipos de continuidad, Administrar, operar y entregar soporte especializado (para la plataforma office 365, el sistema antivirus, equipos tecnológicos de los puestos de trabajo, equipos y plataformas de procesamiento, almacenamiento, respaldo, conectividad y seguridad, así como los demás equipos especializados existentes en los centros de datos y de red ubicados en diferentes sedes a nivel nacional) y monitorear permanentemente, 7x24, los elementos críticos de la red de datos de la RAMA JUDICIAL
- Soporte a la Gestión de servicios de TI, para mejorar las capacidades de gestión de servicios de TI que soportan las transformaciones digitales de La Rama Judicial, soportando 16 prácticas fundamentales de un total 34 recomendadas por el marco de trabajo ITIL® líder mundial en buenas prácticas de gestión de servicios de TI. Esto incluye la Administración, operación y soporte a herramientas de gestión de servicios y operaciones de TI propiedad de la entidad.
- Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda), la ENTIDAD podrá a través de esta línea de servicios adquirir cuando lo requiera (por demanda) y mientras el contrato cuente con el recurso financiero necesario, ofertas de servicio para:
 - Mantenimiento preventivo.
 - Suministro de repuestos.
 - Servicios por demanda para Audiencias Virtuales.
 - Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas.
 - Servicios complementarios de arrendamiento.

Las soluciones tecnológicas deben contribuir al logro de los objetivos institucionales y a la creación de valor público. La gestión pública por resultados se basa en el fortalecimiento de herramientas y habilidades gerenciales que permite el buen uso de los recursos y la capacidad de producir resultados apalancados con las tecnologías de la información y la comunicación en la generación de valor bajo un marco de innovación y transformación digital.

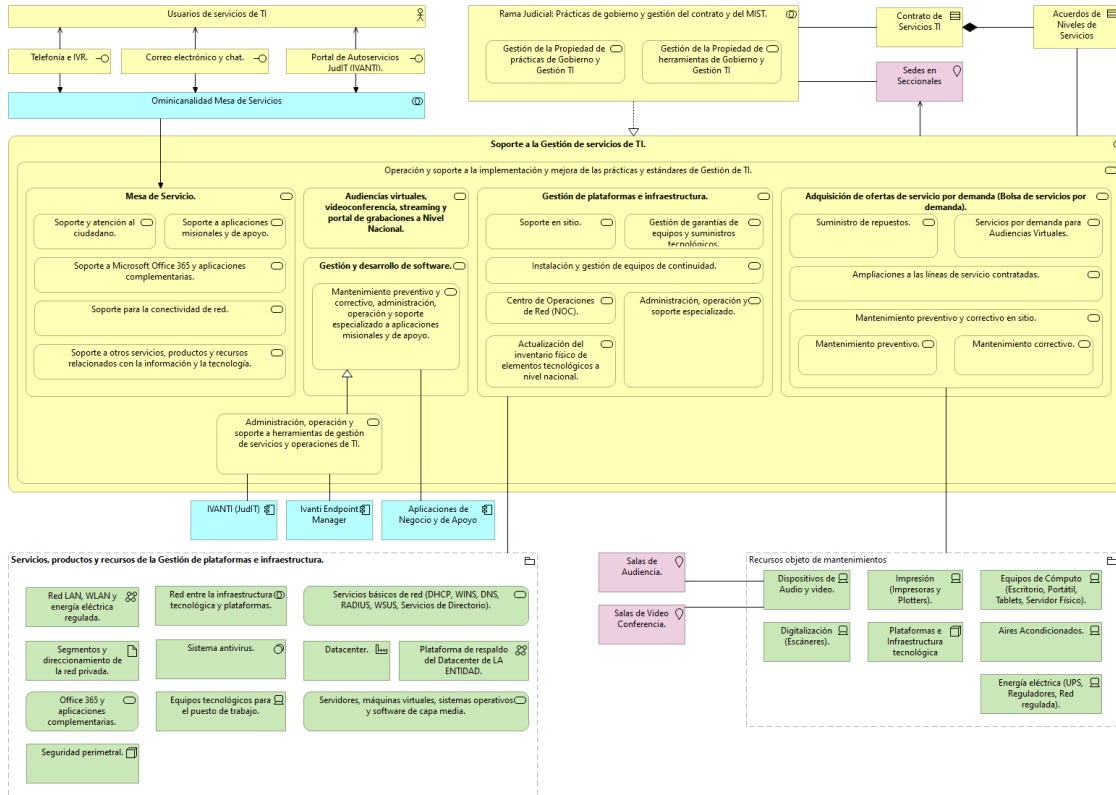
Uno de los retos inherentes al proceso de transformación digital es partir del entendimiento de la complejidad de la Rama Judicial: la complejidad de tamaño, operación, capacidades y la heterogeneidad regional, local y de acceso a la tecnología del país, lo cual representa un desafío para la prestación de los servicios y el despliegue de sistemas, tecnologías y las herramientas de mejoramiento de los servicios.⁷

Se requiere contar con un esquema de soporte y gestión basado en múltiples canales de servicio para satisfacer las necesidades de todos los funcionarios y usuarios finales, garantizando altos niveles de solución y satisfacción.

Las siguientes son las líneas de servicio y sus componentes, las cuales se esperan integrar en el Modelo Integrado de Servicios Tecnológicos:

⁷ Acuerdo PCSJA21-11800 del Consejo Superior de la Judicatura

Ilustración Líneas de servicios a contratar y sus componentes



Fuente: Elaboración propia. Modelo realizado con especificación ArchiMate® 3.2.

Tabla Líneas de servicios a contratar y sus componentes

Línea de Servicios	Componentes
3.1. Mesa de servicios.	3.1.1. Organización de la Mesa de servicios.
	3.1.2. Soporte y atención al ciudadano.
	3.1.3. Soporte a aplicaciones misionales y de apoyo.
	3.1.4. Soporte a Microsoft Office 365 y aplicaciones complementarias.
	3.1.5. Soporte para la conectividad de red.
	3.1.6. Soporte a otros servicios, productos y recursos relacionados con la información y la tecnología.
3.2. Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional.	3.2.2. Soporte y administración de la herramienta Videoconferencia – Servicios en la Nube.
	3.2.3. Administración y soporte del portal de gestión de grabaciones.
3.3. Gestión y desarrollo de software.	3.3.1. Mantenimiento preventivo y correctivo, administración, operación y soporte especializado a aplicaciones misionales y de apoyo.

3.4. Gestión de plataformas e infraestructura.	3.4.1. Soporte en sitio.
	3.4.2. Gestión de garantías de equipos y suministros tecnológicos.
	3.4.3. Instalación y gestión de equipos de continuidad.
	3.4.4. Administración, operación y soporte especializado.
	3.4.5. Centro de Operaciones de Red (NOC).
	3.4.6. Actualización del inventario físico de elementos tecnológicos a nivel nacional.
3.5. Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda).	3.5.1. Condiciones generales.
	3.5.2. Mantenimiento preventivo y correctivo en sitio.
	3.5.3. Suministro de repuestos.
	3.5.4. Servicios por demanda para Audiencias Virtuales.
	3.5.5. Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas.
3.6. Soporte a la Gestión de servicios de TI.	3.5.6. Servicios complementarios de arrendamiento.
	3.6.1. Operación y soporte a la implementación y mejora de las prácticas y estándares de Gestión de TI.
	3.6.2. Administración, operación y soporte a herramientas de gestión de servicios y operaciones de TI.

Fuente: Elaboración propia

Dado lo anterior se hace necesario adelantar la contratación para la prestación de servicios que permita:

- Garantizar la atención efectiva de requerimientos de las áreas misionales, así como la seguridad y alta disponibilidad, propendiendo por su evolución, mejora continua y la optimización de los recursos asociados.
- Disponer un esquema de soporte y gestión de servicio basado en múltiples canales de servicio y en visión 360 de los usuarios, que permita cubrir las necesidades de todos los funcionarios de la Rama y de usuarios finales, garantizando máximos niveles de solución y satisfacción con el servicio.

Todo lo anterior en un contexto de evolución permanente, alineado a mejores prácticas internacionales, optimización y mejora continua de los servicios ofrecidos, buscando contribuir al cumplimiento del Plan Sectorial de Desarrollo.

Por otro lado, es importante resaltar que la Entidad no cuenta con el personal y los insumos necesarios para atender la alta demanda en los requerimientos de servicio que compromete la operación misional y de apoyo de la Rama Judicial de manera directa, la estructura de soporte de servicios se encuentra focalizada en la Unidad de Transformación Digital de la DEAJ la cual no tiene la capacidad técnica para atender por sí misma, la prestación de servicios para las dimensiones de la Rama Judicial sino que debe realizarse de forma tercerizada.

La nueva contratación está estructurada con las siguientes consideraciones generales resumidas según lo establecido con mayores detalles en el Anexo_1-AnexoTecnico:

1. El cumplimiento de las obligaciones contractuales, la exigencia del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y la aplicación de descuentos por incumplimiento de estos, son transversales

durante todo el plazo de ejecución del contrato, a menos que se indique lo contrario en forma explícita.

A continuación, se describen las Etapas en las que se ejecutará el contrato.

Tabla Etapas de la ejecución contractual.

Etapas/periodo	Objeto	Término
Transición de entrada	EL CONTRATISTA ENTRANTE con las menores afectaciones a los servicios y a los consumidores de estos, toma el control de la operación de los servicios contratados mediante la implantación del Modelo de Prestación de Servicios que autorice LA ENTIDAD; aprovisionando los recursos requeridos, recibiendo de EL CONTRATISTA SALIENTE, accesos, información y conocimiento explícito documentado al respecto de las gestiones en curso y estado de los servicios y recursos de LA ENTIDAD. Durante esta etapa no habrá lugar a la aplicación de penalizaciones por concepto de ANS, éstas se aplicarán a partir de la Etapa de Operación.	Quince (15) días a partir de la firma del acta de inicio del contrato.
Operación	Operar los servicios contratados conforme al contrato y todos los requisitos contractuales establecidos en el presente documento y sus anexos.	Desde la finalización de la Etapa de Transición de Entrada hasta la fecha de finalización del contrato.
Transición de salida	EL CONTRATISTA SALIENTE sin afectación a los servicios ni a sus consumidores, entrega a LA ENTIDAD y a EL CONTRATISTA ENTRANTE información y acceso a los recursos requeridos y conocimiento explícito documentado al respecto de las gestiones en curso y estado de los servicios y recursos de LA ENTIDAD.	Se constituye en el último mes previo a la finalización del contrato.

Fuente: Elaboración propia.

2. Las siguientes líneas de servicio tendrán pagos mensuales fijos recurrentes de conformidad con la línea base del talento humano asignado a las mismas:
 - 2.1. Mesa de servicios.
 - 2.2. Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional.
 - 2.3. Gestión y desarrollo de software.
 - 2.4. Gestión de plataformas e infraestructura.
 - 2.5. Soporte a la Gestión de servicios de TI.
3. La línea de servicio “Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda)” tendrá pagos mensualizados conforme a los servicios por demanda que se comprometan durante la ejecución del contrato y hasta agotar el presupuesto asignado para tal fin.
4. Si el contrato sobrepasa incluida sus prórrogas los 1.5 años, y siempre que la SUPERVISIÓN o INTERVENTORÍA lo encuentren procedente, durante la ejecución del Contrato se puede revisar por demanda (a solicitud de las partes) la línea base definida por la ENTIDAD para las líneas de servicios y en el caso de que la línea base esté desbordada en un porcentaje superior al 5.6% por encima o por debajo de lo inicialmente proyectado de acuerdo con el Anexo_2-Informativos, el CONTRATISTA y la ENTIDAD deben realizar los ajustes necesarios y se establecerá la nueva línea base.

Los beneficios para la Rama Judicial son:

- Un único punto de contacto para la atención de los usuarios a través de la mesa de servicios y las herramientas tecnológicas para tales fines.
- Gestionar, controlar, solucionar y hacer seguimiento de los casos reportados por los usuarios.
- Contar con una base de conocimiento actualizada, que recopila las soluciones brindadas y facilita la prestación de los servicios de soporte por parte del personal técnico y especializado.
- Monitorear los ANS, para medir y evaluar el desempeño, rendimiento y calidad del servicio prestado a los colaboradores de la Rama.
- Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos al inventario tecnológico de acuerdo con las condiciones del servicio, así como contar con una bolsa de repuestos para atender los requerimientos de primera mano.
- Actualización continua del catálogo de servicios, bases de datos de activos de información e inventarios tecnológicos.
- Disponibilidad del servicio técnico en las todas las seccionales de la Entidad.
- Reemplazo de partes o equipos de cómputo en caso de falla sin generar costos adicionales.
- Servicios especializados prestados para apoyar:
 - Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional.
 - El mantenimiento preventivo y correctivo, administración, operación y soporte especializado a aplicaciones misionales y de apoyo
 - La gestión de plataformas e infraestructura tecnológica.
 - La mejora de las capacidades de gestión de servicios de TI que soportan las transformaciones digitales de La Rama Judicial.
- Una estrategia que apoye la aceptación, cambio y apoyo a los colaboradores de la Entidad en cuanto al uso eficiente de recursos de TI.

3.1.5 Permisos, licencias, diseños, estudios, planos y autorizaciones requeridas para la ejecución del contrato.

N/A

3.2 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA Y DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

3.2.1 Obligaciones del contratista

En ejercicio del objeto contractual el CONTRATISTA, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

OBLIGACIONES GENERALES.

1. Cumplir con el objeto del Contrato dentro de los parámetros establecidos en los estudios previos, los anexos y la oferta presentada, documentos que forman parte integral del Contrato.
2. Firmar, conjuntamente con el supervisor o interventor el acta de inicio.
3. Garantizar durante la ejecución el cumplimiento del objeto del Contrato y atender los reclamos, cuando se presenten fallas imputables al contratista.
4. Participar activamente en los planes de mejoramiento de la Entidad, que coordina la Unidad de Transformación Digital e Informática, en lo relacionado con el objeto y alcance contractual.
5. Informar oportunamente sobre cualquier irregularidad que advierta en el desarrollo del Contrato.
6. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones tanto en el cumplimiento de los requisitos de ejecución como en el desarrollo del Contrato.
7. Designar y mantener a su costa durante todo el contrato el personal idóneo con el conocimiento y experiencia para la correcta y normal ejecución del contrato, garantizando que sea idóneo y cuente

con el conocimiento para la ejecución de las obligaciones contractuales durante toda la vigencia del contrato, conforme a los anexos del contrato.

8. Acatar las instrucciones del supervisor o interventor siempre y cuando las mismas estén relacionadas con el objeto del contrato y no generen costos adicionales al contratista y suministrar la información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrae.
9. Garantizar las actividades de promoción de la salud y prevención de riesgos sobre la salud física y psicológica, incluidas, pero no limitadas a pausas activas para el personal que labora en sus instalaciones, dotación elementos puesto de trabajo externos o internos, entrega de herramientas y elementos de protección personal y actividades de bienestar; destinadas al recurso humano que por sí mismo o a través de terceros vincule para la prestación de los servicios.
10. Garantizar que el recurso humano asignado a la prestación de los servicios cumpla con las normas y políticas de seguridad establecidas por la Rama Judicial para el mantenimiento de la seguridad interna de los despachos judiciales. Así mismo, con la observancia del programa de salud ocupacional y de seguridad industrial, el cual está a disposición de los contratistas en la Unidad de Talento Humanos de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial.
11. Cumplir con el ordenamiento jurídico colombiano, especialmente con (i) el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública (ii) las normas de carácter laboral, prestacional y de seguridad y salud en el trabajo cumpliendo además con las obligaciones del Sistema Integral de Salud, riesgos laborales, pensiones y aportes parafiscales y presentar los documentos que así lo acrediten; garantizando la seguridad industrial y ocupacional del personal a su cargo o servicio (iii) normas de carácter tributario y contributivo
12. Garantizar la calidad de los bienes y servicios objeto del Contrato y responder por ello de conformidad con lo estipulado por el numeral 4 del Artículo 5 de la Ley 80 de 1993.
13. Asumir y pagar todos los gastos que se ocasionen en relación con la ejecución del Contrato, incluyendo el pago de todos los impuestos que le sean aplicables.
14. CONFIDENCIALIDAD: Todo el personal del contratista mantendrá la debida confidencialidad de la información que llegue a conocer durante la ejecución del Contrato, así como también garantizará la protección de datos y la información entregada por la Entidad y sus usuarios.
15. Las demás actividades relacionadas con el objeto del contrato que sean acordadas con la Unidad de Transformación Digital e Informática.

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1. Administrar, operar y soportar las herramientas de gestión de servicios y de operaciones de TI, conforme con los anexos técnicos del proceso de contratación, así como realizar el registro y gestión de todos los casos de atención solicitados, generar estadísticas que permitan la medición detallada de los niveles de servicio y demanda de servicios, brindando los servicios y recursos necesarios para su adecuado funcionamiento y correcta articulación de la Mesa de Servicios con las demás líneas de servicios contratadas. Lo anterior procurando consolidar la herramienta de gestión de servicios de TI, como el punto principal de atención de solicitudes y requerimientos y demás prácticas gestión que soporta la misma.
2. Proveer, soportar, monitorear y administrar la infraestructura, servicios y recursos de un centro de operaciones para el personal de la línea de servicios de Mesa de Servicios basado en un centro de contacto (Contact Center) propio o de un tercero que cumpla con estándares y normatividad de la industria teniendo como base los requisitos (requisitos de la relación con el cliente, liderazgo centrado en el cliente, recursos humanos, procesos operacionales, infraestructura para la prestación del servicio y relación con la organización cliente) del estándar ISO 18295-1:2017 o el que lo sustituya, a través del que se realice la atención centralizada de la Mesa de Servicios de la Rama

Judicial a los servidores judiciales de todos los municipios del país durante la ejecución del contrato conforme con los anexos técnicos del proceso de contratación.

3. Proveer, soportar, monitorear y administrar la infraestructura de servidores y de red interna de la Rama Judicial, a través de un centro de operaciones de red (NOC) propio o de un tercero, que cumpla con estándares y normatividad de la industria, y dotarlo de la infraestructura, servicios y recursos para su adecuado funcionamiento y correcta integración y articulación con las líneas de servicio contratadas y el Modelo de Prestación de Servicios, conforme con los anexos técnicos del proceso de contratación.
4. Proveer, soportar, monitorear y administrar la infraestructura, servicios y recursos de un centro de operaciones, para todo el personal que no tenga puesto de trabajo asignado en las sedes de la RAMA JUDICIAL y que no pertenecen a la línea de servicios de Mesa de Servicios ni al servicio del NOC; desde dicho centro de operaciones se prestarán de forma centralizada los servicios, conforme con los anexos técnicos del proceso de contratación.
5. Brindar y gestionar los canales de comunicación, medios de contacto y demás aspectos establecidos al respecto de la información y la tecnología requeridos para atender a través de ellos a los usuarios internos y externos de la Rama Judicial a nivel nacional para la solicitud de atención y reporte de sus requerimientos, así como de los incidentes y problemas que se les presenten durante la operación de la infraestructura y servicios tecnológicos de la Rama Judicial.
6. Recibir las llamadas y mensajes y brindar la atención requerida por la totalidad de los usuarios de la Rama Judicial a nivel nacional que ellos realicen a través de los canales de comunicación establecidos para tal fin y agotando las alternativas de solución de primer nivel antes de proceder con el escalamiento que sea pertinente.
7. Realizar los escalamientos y gestiones necesarias, al segundo nivel de soporte o superiores y a otros proveedores de servicios tecnológicos de la Rama Judicial o la instancia adecuada de atención y resolución de solicitudes de servicio, incidentes, problemas y demás registros de prácticas de gestión de servicios de TI habilitadas. Lo anterior relacionado con las tecnologías y la información e independientemente de los grupos o equipos de trabajo de la Rama Judicial u otros proveedores que los atiendan y los resuelvan.
8. Desplegar el personal requerido por la entidad, en las ubicaciones especificadas, garantizando que cumpla mínimamente con los perfiles requeridos, además de que tengan todos los conocimientos, competencias y elementos necesarios para la adecuada ejecución de la atención a la Rama Judicial.
9. Buscar las causas raíz que afectan la infraestructura y servicios tecnológicos de la Rama Judicial, garantizando en todos los casos, el funcionamiento del servicio mediante soluciones alternativas.
10. Resolver los incidentes, solicitudes de servicio o problemas registrados, brindando el seguimiento a los mismos desde su registro hasta su resolución y cierre, absteniéndose de reportar la resolución de un caso si éste no ha sido efectivamente resuelto, o el cumplimiento de una actividad si esta no ha sido efectivamente realizada y cumplida o terminada conforme a lo requerido por la Entidad.
11. Dar las soluciones que respondan como mínimo, al incidente reportado, siempre que se garantice que la misma tenga unas condiciones técnicas aceptables y que no hay probabilidad significativa de que el incidente se repita para el usuario o subconjunto de la infraestructura o solución tecnológica atendidos. En caso de que la solución sea transitoria y deba solucionarse la causa raíz, la misma debe reportarse como un caso derivado a ser atendido por el contratista mediante la práctica de Gestión de Problemas.
12. Proponer a la Entidad estrategias de atención en los períodos en los cuales la calidad del servicio se pueda ver afectada por el crecimiento repentino de la demanda o por eventos inusitados, implementando dichas estrategias previa aprobación de la interventoría o supervisión y la Entidad.
13. Soportar, monitorear y administrar la infraestructura LAN y eléctrica regulada de la Rama Judicial en aquellos edificios de los municipios dentro del alcance de la Mesa de Servicios y según la necesidad de la entidad.

14. Administrar, operar, monitorear y soportar las plataformas e infraestructura tecnológica en general (computadores, periféricos, servidores, equipos de audio, video y control para la realización de audiencias presenciales o virtuales, etc.) en aquellos edificios de los municipios dentro del Cubrimiento Nacional requerido y según las necesidades de la entidad y los anexos técnicos.
15. Soportar y monitorear la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los equipos y periféricos físicos, del sistema operativo, del software ofimático y demás de usuario final por parte de los distintos usuarios, incluyendo su instalación, configuración, reinstalación y afinamiento, así como también la administración e instalación de las licencias relacionadas.
16. Soportar y monitorear la adecuada configuración, funcionamiento de los aplicativos misionales y de apoyo al servicio de la Rama Judicial, incluidos, pero no limitados al conjunto de aplicaciones y sistemas de información que integran SIUGJ (gestión de procesos, gestión documental, reparto, depósitos judiciales, notificaciones judiciales), sistema de grabación de audiencias virtuales y presenciales, agente de cargue de grabaciones, agendamiento, o aquellos que los extiendan o sustituyan, así como aquellos con los que llegare a contar la Rama Judicial, así mismo y entre tanto la Entidad consigue la fusión el conjunto de aplicaciones de justicia XXI (demanda electrónica, tutela en línea, firma Electrónica, registro de emplazados, etc.); incluyendo su instalación, configuración, reinstalación y afinamiento.
17. Administrar, operar y soportar la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los equipos y aplicativos y entregar los servicios requeridos para la realización y grabación de audiencias o eventos presenciales, o videoconferencias administrativas o judiciales (audiencias virtuales), y en particular, brindar el soporte a las conexiones, pruebas preliminares y realización de la audiencias, eventos o videoconferencia.
18. Administrar, operar y soportar la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los servicios de directorio y de red de la Rama Judicial, tales como Directorio Activo, DHCP, DNS, WINS, entre otros.
19. Administrar, operar y soportar la adecuada configuración, funcionamiento y uso de los servicios de actualización de Windows – WSUS (Windows Server Update Services) para servidores y equipos de usuario final, de tal manera que la ejecución de dichos servicios no sature la red WAN, el internet centralizado o las demás conexiones de la Rama Judicial.
20. Administrar, operar y soportar el sistema antivirus con que cuenta la Entidad, incluyendo su instalación, configuración, reinstalación, afinamiento y la administración e instalación de las licencias relacionadas en los endpoints (usuarios finales) y su administración e integración al resto de la seguridad informática y de la información, así como al resto de la Mesa de Servicios y de la gestión tecnológica de la Entidad.
21. Soportar y operar permanente la Gestión de la seguridad de la información de la Entidad, proponiendo a la Entidad los controles, planes y medidas para el cumplimiento de la normatividad interna y externa y apoyando la implementación de estos, de conformidad con los demás aspectos relacionados en el Anexo 1 denominado “Anexo Técnico”.
22. Administrar, operar y soportar las plataformas e infraestructura, recursos y servicios de Datacenter, aportando las prácticas y recursos para la correcta gestión de los riesgos de su operación, su adecuado funcionamiento y su correcta articulación con las líneas de servicio contratadas y a los servicios tecnológicos de la Rama Judicial.
23. Administrar, operar y soportar la plataforma Microsoft Office 365 y aplicaciones complementarias, garantizando primordialmente los servicios de correo electrónico, Teams, SharePoint, OneDrive, sin detrimento de los demás servicios prestados por Office 365 y su correcta articulación con las líneas de servicio contratadas y a los servicios tecnológicos de la Rama Judicial.
24. Soportar, operar y conforme a lo requerido por la Entidad, realizar mantenimientos preventivos y/o correctivos y/o la administración de aplicaciones misionales y de apoyo o de sus componentes.
25. Ejecutar los servicios derivados de la línea de servicio de “Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda)”, de conformidad con las aprobaciones por parte de la entidad a través de la interventoría o la supervisión, a nivel nacional de acuerdo con lo estipulado en

- el Anexo 1 denominado “Anexo Técnico” del proceso de contratación requerido por la Entidad, de acuerdo con los protocolos y a la periodicidad establecida.
26. Ejecutar los mantenimientos preventivos de los elementos tecnológicos de conformidad con la aprobación por parte de la entidad a través de la interventoría o la supervisión, de la ejecución gradual e incremental del Plan de Mantenimientos Preventivos a nivel nacional, de acuerdo con lo estipulado en el Anexo 1 denominado “Anexo Técnico” del proceso de contratación requerido por la Entidad, de acuerdo con los protocolos y a la periodicidad establecida.
 27. Apoyar la administración y documentación del direccionamiento privado de la red corporativa de la Rama Judicial a Nivel Nacional.
 28. Ejecutar el mantenimiento correctivo de los elementos tecnológicos de la Rama Judicial en los municipios cubiertos de acuerdo con lo requerido por la Entidad usando los repuestos aprobados por la Entidad, según lo establecido en los Anexos del proceso de contratación y de acuerdo con los protocolos que se establezcan durante la ejecución del contrato.
 29. Proveer en los sitios en que se ejecute el mantenimiento correctivo, los repuestos, partes o equipos que requieran la solución de cada caso, usando la bolsa de repuestos por demanda definida en los anexos técnicos del proceso de contratación.
 30. Instalar los equipos de continuidad necesarios para la restauración del servicio afectado, cuando la entidad lo requiera.
 31. Generar los informes mensuales y aquellos que solicite la supervisión o el interventor del contrato, en particular los relacionados con las solicitudes realizadas, los requerimientos no atendidos, los casos creados, su clasificación en incidentes, solicitudes de servicio o problemas, y su permanencia en tiempo en cada uno de los distintos actores del ciclo de vida de la gestión de cada caso, con especial énfasis en los acumulados de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos para el contratista. Todo con el propósito de proponer y ejecutar acciones de mejora que permitan la optimización de recursos y la mejora de la percepción de calidad del servicio.
 32. Generar los informes mensuales y aquellos que solicite la supervisión o el interventor del servicio de provisión de repuestos, en particular los relacionados con las solicitudes de repuestos abiertas, no aprobadas, aprobadas, los estados de las solicitudes aprobadas y la permanencia en tiempo en cada uno de los distintos actores del ciclo de vida de la gestión de repuestos, con especial énfasis en los acumulados de incumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos para el contratista.
 33. Mantener bitácoras físicas o digitales con las acciones llevadas a cabo en la infraestructura administrada compartida de la Rama Judicial con capacidad de afectar masivamente la operación: servicios, servidores, redes LAN (componentes activos y pasivos), entre otros.
 34. Generar los demás informes establecidos en los Anexos Técnicos del proceso de contratación, o aquellos informes por demanda relacionados con los servicios contratados, o los conceptos técnicos, jurídicos administrativos y financieros de temas relacionados con la gestión tecnológica de la Entidad.
 35. Controlar y monitorear los casos que se escalan a terceros y los mantenimientos preventivos a cargo de ellos, en calidad de responsables contractuales de la gestión de los casos escalados o del mantenimiento preventivo de los elementos tecnológicos, bien sea como parte de la ejecución de contratos vigentes o del soporte post venta de contratos finalizados y que deban prestar servicios a la Entidad.
 36. Apoyar a la Entidad en la divulgación tecnológica, uso y apropiación o cultura digital, a nivel nacional de novedades de interés y de utilidades para el mejoramiento del uso de la tecnología en el trabajo, así como de prevención de los riesgos que trae consigo el uso de la tecnología.
 37. Disponer y mantener enlaces de comunicación de datos MPLS que conecten sus centros de operación (Mesa de Servicios, NOC y para el resto del personal asignado al contrato que debe estar en instalaciones del contratista) con la Red de Datos de la Rama Judicial, garantizando la disponibilidad, capacidad y seguridad suficiente en estos canales para la adecuada realización de

las telecomunicaciones internas entre los centros de operación del contratista y entre estos y la Rama Judicial a nivel nacional.

38. Aplicar los descuentos a los precios de los servicios en las facturas entregadas a la Entidad en el caso que los servicios prestados no hayan cumplido con lo establecido en los Acuerdos de Niveles de Servicio establecidos en los documentos del proceso de selección CD-032-2025; a menos que la Entidad decida explícitamente lo contrario, estos descuentos pasarán a formar parte del rubro establecido para las diferentes bolsas por demanda del contrato.
39. Proponer planes para la continuidad de la plataforma administrada, alistar los elementos recursos y servicios necesarios para su ejecución, y ejecutarlos cuando sea necesario para garantizar la continuidad del servicio a la Entidad.
40. Disponer y prestar todos los demás servicios necesarios para el cumplimiento de lo previsto en el proceso de contratación, sus documentos Anexos y la oferta a la Entidad.
41. Realizar todas las actividades y entregables o productos esperados en las etapas de la ejecución contractual (transición de entrada, operación y transición de salida), garantizando el mejor desempeño posible en la etapa de transición de entrada con especial atención a lo que corresponda a la continuidad de los servicios prestados por el contratista saliente y al cumplimiento del backlog (casos acumulados del contratista saliente) que informe el supervisor o el interventor del contrato, de conformidad con lo señalado en los anexos técnicos del proceso de contratación los cuales hacen parte integral del contrato.
42. Gestionar las garantías de equipos, ante los proveedores o fabricantes, según sea el caso, dejando constancia en los informes mensuales e informando al supervisor o interventor de las gestiones realizadas.
43. Ejecutar todas las actividades del contrato a través de personal idóneo y con la formación propia requerida para el desarrollo de las mismas, según sea el caso, atendiendo la normatividad que sea aplicable, en especial en aquellos casos específicos como los relacionados con redes y equipos eléctricos, entre otros.
44. Realizar el diagnóstico técnico de los equipos y servicios tecnológicos que presenten alguna falla, documentarlo y presentar al supervisor o interventor el respectivo informe, con el propósito de determinar la viabilidad de la intervención que requiera cada equipo y en los casos que aplique, sugerir la posibilidad de asignar equipos de contingencia, lo cual debe ser validado y aprobado por el supervisor o interventor del contrato.
45. Apoyar el control de licencias de software utilizando las herramientas de gestión con las que cuenta la Entidad, en los casos que aplique.
46. Actualizar los catálogos relacionados con la línea de servicios de “Adquisición de ofertas de servicio por demanda (Bolsa de servicios por demanda)”, cuando el supervisor o el interventor lo requiera, previa necesidad de actualización, lo cual debe estar debidamente justificado y acordado.
47. Presentar dentro de los cinco días calendario siguientes a un hecho de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comunicado y soportado para conocimiento del supervisor o el interventor, un Plan de Contingencia con su respectivo cronograma para prestar el servicio que no se logró ejecutar por dichas razones.
48. Presentar un plan y cronogramas aplicables a la ejecución global del contrato de acuerdo con los términos establecidos en las obligaciones y los anexos técnicos del estudio previo que forman parte integral del contrato.
49. Ejecutar todas las demás actividades y obligaciones expresadas en los anexos técnicos del estudio previo que son parte integral del contrato y que son propias de la naturaleza de las líneas de servicio contratadas con cubrimiento a nivel nacional.
50. Establecer la política de conflicto de interés e impedimentos respecto del personal que directa o indirectamente prestará los servicios, la cual debe ser acordada con la Entidad dentro del primer mes de ejecución del contrato y revisada y aprobada por el supervisor o interventor del contrato. Por solicitud de la Entidad, la misma podrá ser revisada y modificada en cualquier momento.

51. De acuerdo con lo definido en el Anexo 1 – Anexo técnico, dentro de la etapa de transición de entrada, se debe presentar el Modelo de Prestación de Servicios. Dicho modelo será objeto de revisión para promover mejora y optimizaciones que busquen mejora en la calidad del servicio.
52. Implementar a través de los diferentes medios de comunicación que correspondan la correcta difusión a los funcionarios de la entidad respecto de los canales de comunicación, funcionamiento y beneficios de la mesa de servicio.
53. Atender los requerimientos realizados por el supervisor del contrato en los tiempos establecidos en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS).
54. Garantizar el servicio objeto del contrato, en los plazos establecido para cada servicio en su propuesta, en demás documentos del contrato y en los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

PARÁGRAFO 1: COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN - Con la suscripción del contrato, el CONTRATISTA se obliga a prestar apoyo a la acción del Estado Colombiano, para fortalecer la transparencia y la responsabilidad de rendir cuentas y en este contexto asume explícitamente entre otros, los siguientes compromisos, sin perjuicio de la obligación de cumplir la Ley Colombiana, especialmente la Ley 1474 de 2011:

- a. No ofrecer ni dar dádivas o sobornos, y ninguna otra forma de halago o dádiva a ningún funcionario público en relación con su contrato.
- b. No celebrar acuerdos o realizar actos o conductas que tengan por objeto la colusión en el presente proceso contractual.

PARÁGRAFO 2: CUMPLIMIENTO SIGCMA Y SGAS - Con la suscripción del contrato, el CONTRATISTA se compromete a cumplir con la política integrada del SIGCMA, en lo atinente a la política antisoborno y los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Plan de Gestión Ambiental adoptados para la Rama Judicial. El incumplimiento de lo anterior dará lugar a que se tomen las medidas correspondientes al incumplimiento contractual.

ANS

En el **Anexo 3 – ANS** Se encuentran el detalle de los ANS que se aplican para los diferentes servicios a contratar. Es obligación del contratista el cumplimiento de estos acuerdos, así como la aceptación de los descuentos por su incumplimiento, sin perjuicio de las acciones administrativas a que haya lugar

3.2.1.1 Obligaciones ambientales

De conformidad con el Sistema Integrado Gestión y Control de la Calidad y del Medio Ambiente –SIGCMA, se deberán cumplir con las siguientes obligaciones ambientales:

1. Disponer correctamente los residuos tecnológicos y/o peligrosos generados por las actividades establecidas en el Contrato.
2. Acordar con los ingenieros a nivel nacional, cuando se deba realizar el proceso de recolección de los residuos tecnológicos que surjan durante el contrato. Se deberá coordinar con los ingenieros a nivel nacional a cuáles elementos se le realizará la devolución al almacén.
3. Realizar el procedimiento de recolección de los residuos tecnológicos
4. Presentar el Plan Integral de Residuos.
5. Contar dentro del plan o programa de gestión integral de residuos con el manejo de los residuos peligrosos que derivan de la actividad objeto del contrato (Baterías de UPS, entre otros).
6. Cuando se realice cambios y disposición final de baterías de UPS o algún otro componente electrónico, debe:

- a) Llevar una bitácora o registro de los residuos generados durante la prestación del servicio y hacer la respectiva entrega de los certificados de disposición final de los residuos relacionados.
 - b) Garantizar que el transportador y el gestor externo de residuos peligrosos cuente con las licencias y permisos ambientales pertinentes, para la recolección, almacenamiento y la disposición de los residuos peligrosos.
 - c) Adoptar e implementar el Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, durante la ejecución del contrato en las instalaciones de la Rama.
7. Entregar en los casos que aplique, los certificados de disposición final de aquellos residuos de los que sea responsable y que se generaron con ocasión de las actividades y de los cuales la Entidad no es responsable.

Parágrafo: El contratista debe comprometerse mediante una carta suscrita por el representante legal a la adopción e implementación del Plan de Gestión Ambiental de la Rama Judicial, durante la ejecución del contrato en las instalaciones de la Rama. Así mismo, garantizar por escrito el almacenamiento y disposición segura del gas refrigerante instalado en concordancia con las exigencias técnicas de la Oficina de Ozono del Ministerio de Ambiente.

3.2.2. Obligaciones del Consejo Superior de la Judicatura - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial

En ejercicio del objeto contractual el Consejo Superior de la Judicatura - Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Pagar al Contratista el valor del contrato y realizar los descuentos de impuestos, tasas y contribuciones a que haya lugar de conformidad con la normatividad legal vigente.
2. Supervisar la correcta ejecución del contrato a través de la supervisión o Interventoría externa, contratada para tal fin.
3. Suministrar oportunamente la información y el apoyo que requiera el Contratista para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.
4. Verificar y dejar constancia, a través del interventor o supervisor del contrato, del cumplimiento de las obligaciones del Contratista frente a los aportes al Sistema Integral de Seguridad Social y las contribuciones parafiscales a que haya lugar, establecidas por la ley colombiana, del personal que contrate o tenga de planta durante la ejecución del contrato.
5. Contratar la Interventoría técnica, administrativa, financiera, económica, legal y ambiental para el contrato que se suscriba
6. Solicitar al contratista, en cualquier tiempo, las informaciones que requiera en relación con el contrato y con el cumplimiento de las obligaciones de éste.
7. Revisar y aprobar el cronograma de trabajo elaborado por el contratista y autorizar las modificaciones a los mismos, si fuere necesario, por intermedio del supervisor o interventor.
8. Analizar y responder los requerimientos que formule razonablemente el Contratista.
9. Verificar el cumplimiento de la normatividad ambiental en concordancia con el SIGCMA implementado por la entidad.
10. Cumplir con las demás obligaciones que surjan de la naturaleza del contrato

3.2.3 Obligaciones del interventor/supervisor

Además de las contempladas en la Ley 1474 de 2011 y lo dispuesto en el Manual de Contratación de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, adoptado mediante Resolución 7025 de 2019 y en la Resolución 7049 de 2019 por la cual se adoptan lineamientos para ejercer la supervisión e interventoría, el supervisor deberá:

1. Exigir al contratista el cumplimiento del objeto del contrato y de la totalidad de obligaciones en él contenidas.
2. Verificar que los servicios prestados estén acordes con las especificaciones técnicas establecidas dentro del proceso y la Oferta presentada por el contratista.
3. Efectuar los requerimientos escritos que sean necesarios al contratista, a fin de exigirle el cumplimiento oportuno de las obligaciones previstas en el contrato y en las leyes y normas que le sean aplicable.
4. Informar de los hechos o circunstancias que puedan constituir actos de corrupción tipificados como conductas punibles o que puedan poner o pongan en riesgo el cumplimiento del objeto contractual.
5. Verificar las facturas presentadas por el contratista en el Sistema Electrónico de Contratación Pública “SECOPII”, teniendo presente que el valor corresponda con la ejecución que se reporta; verificar el cumplimiento de las normas y el pago oportuno de la seguridad social y demás requisitos exigidos contractualmente para el pago, emitiendo el correspondiente cumplido.
6. Publicar oportunamente documentos que se produzcan durante la ejecución del contrato en el Sistema Electrónico de Contratación Pública “SECOP II”
7. Subir en el SECOP II, la información que se produzca con ocasión de la ejecución contractual, con el fin de ser incorporada en el expediente contractual.
8. Remitir oportunamente los documentos soporte a la Unidad de Presupuesto para el trámite del pago, observando los calendarios financieros establecidos, en especial los de fin de la vigencia.
9. Presentar las recomendaciones que determine pertinentes, para el cumplimiento a satisfacción del contrato.
10. Elaborar y presentar a la Unidad de Contratación de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial solicitud formal de inicio de actuación administrativa para la imposición de sanciones y en general el ejercicio de prerrogativas o facultades excepcionales de situaciones o hechos que lo ameriten, relacionadas con el incumplimiento o deficiencia en las obligaciones del contratista.
11. Solicitar concepto jurídico a la Unidad de Contratación de la Dirección Ejecutiva de Administración Judicial, cuando surjan dudas sobre el alcance de las modificaciones o ajustes que deban realizarse al contrato, a fin de establecer si los mismos requieren modificaciones contractuales.
12. Presentar informe final del contrato.
13. Velar por el cumplimiento de normas y procedimientos de seguridad, orientando al trabajador en todas las labores impartidas para el día.

14. Las demás obligaciones establecidas en el Manual del Supervisor.

15. Cumplir con las demás obligaciones establecidas en la “Guía para el ejercicio de las funciones de Supervisión e Interventoría de los contratos del Estado” de Colombia Compra Eficiente.

3.3 MODALIDAD DE SELECCIÓN, JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

3.3.1 Modalidad de selección

Contratación directa mediante la modalidad de Contrato interadministrativo

3.3.2 Justificación y fundamentos jurídicos de la modalidad de selección

Revisado la Tienda Virtual del Estado Colombiano no existe Acuerdo Marco de Precios para servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional.

La Mesa de Servicios es el eje central del soporte tecnológico de la Rama Judicial a nivel nacional, garantizando la disponibilidad y estabilidad de los sistemas informáticos que respaldan la administración de justicia. Su correcta operación es esencial para el funcionamiento de plataformas críticas como Justicia XXI Web, SIRNA, CPNU, así como para la realización de audiencias virtuales, videoconferencias y la gestión de infraestructuras tecnológicas en los más de 1.099 municipios y 6.724 despachos judiciales del país.

Para un óptimo Servicio de Administración de Justicia, la Rama Judicial requiere contar con herramientas tecnológicas necesarias que faciliten el cumplimiento de sus labores administrativas y misionales, mediante un prestador que realice la administración y soporte constante de su infraestructura de hardware, software y servicios tecnológicos y mejoras que requiera, de manera permanente y constante para solucionar oportunamente las dificultades, fallas o problemas que se presenten al interior de los Despachos Judiciales, reduciendo la afectación a las plataformas tecnológicas a disposición de la Entidad.

Para satisfacer la necesidad, la Rama Judicial requiere de un operador tecnológico global e integral con un equipo técnico debidamente capacitado en el desarrollo de las actividades de mesa de servicios, que cuente con una herramienta de gestión multipropósito para gestionar diversos procesos a través de una misma consola y brindar soporte a diferentes tipos de casos como: solicitudes, requerimientos, incidentes, problemas y cambios, garantizando un manejo eficiente en la gestión del caso, generando una mayor satisfacción al usuario y ofreciendo una respuesta efectiva y de calidad en el servicio; que brinde el mantenimiento integral de los activos Informáticos, tanto en la modalidad correctiva como preventiva, con suministro de repuestos.

El objetivo es brindar continuidad de los servicios de mesa de ayuda, disminuyendo riesgos y deficiencias de operación asociados al cambio de prestador de servicio, minimizar tiempos de despliegue de capacidades en aras de contar con la disponibilidad de servicios tecnológicos al personal de la Rama Judicial, acorde con el desarrollo e incorporación de las TIC en los procesos y procedimientos de todas las dependencias.

Dado lo anterior se hace necesario adelantar la contratación para continuar con la prestación de servicios que permita:

- Garantizar la atención efectiva de requerimientos de las áreas misionales, así como la seguridad y alta disponibilidad, propendiendo por su evolución, mejora continua y la optimización de los recursos asociados.
- Disponer un esquema de soporte y gestión de servicio basado en múltiples canales de servicio y en visión 360 de los usuarios, que permita cubrir las necesidades de todos los funcionarios de la Rama y de usuarios finales, garantizando máximos niveles de solución y satisfacción con el servicio.

Los servicios de mesa de servicios están siendo prestados actualmente por la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP-ETB SA ESP, quien ha demostrado idoneidad, experiencia, conocimiento en la prestación de los servicios de mesa de ayuda, cuenta con el despliegue técnico y humano necesario para la prestación de los servicios teniendo en cuenta las condiciones particulares de la Rama Judicial, como son la cantidad de personal, la alta dispersión geográfica, las tiempos de atención, desplazamientos entre otros.

La contratación directa, es una excepción al imperativo de licitación pública o concurso, habilitada por la ley conforme a la Ley 80 de 1993 artículo 24 literal c), Ley 1150 de 2007 artículo 2, numeral 4, literal c) y el Artículo 2.2.1.2.1.4.4. del Decreto 1082 de 2015, siendo que este último que preceptúa:

Convenios o contratos interadministrativos. La modalidad de selección para la contratación entre Entidades Estatales es la contratación directa; y en consecuencia, le es aplicable lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del presente decreto.

Cuando la totalidad del presupuesto de una Entidad Estatal hace parte del presupuesto de otra con ocasión de un convenio o contrato interadministrativo, el monto del presupuesto de la primera deberá deducirse del presupuesto de la segunda para determinar la capacidad contractual de las Entidades Estatales.

Procede la causal de contratación directa, entre otros, en los eventos de contratos interadministrativos, según lo previsto en el literal c del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 92 de la ley 1474 de 2011, el cual señala:

(...) 4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos:

(...) c) Contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones derivadas del mismo tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos.

Se exceptúan los contratos de obra, suministro, prestación de servicios de evaluación de conformidad respecto de las normas o reglamentos técnicos, encargos fiduciarios y fiducia pública cuando las instituciones de educación superior públicas o las Sociedades de Economía Mixta con participación mayoritaria del Estado, o las personas jurídicas sin ánimo de lucro conformadas por la asociación de entidades públicas, o las federaciones de entidades territoriales sean las ejecutoras. Estos contratos podrán ser ejecutados por las mismas, siempre que participen en procesos de licitación pública o contratación abreviada de acuerdo con lo dispuesto por los numerales 1 y 2 del presente artículo".

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en el concepto C-594 de 2022, prevé que para justificar la contratación directa bajo la causal de contrato interadministrativo requiere que: i) el contratista ejecutor debe ser una entidad estatal o persona jurídica de derecho público, independientemente de que esta cuente con un régimen especial de contratación y ii) es imperativo que el

objeto de dicha entidad tenga relación directa con las obligaciones del contrato a ejecutar, pues, de lo contrario, no se cumpliría con el requisito establecido en la ley, aun cuando esta sea una entidad estatal

La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP-ETB SA ESP, constituida mediante Escritura Pública No. 0004274 del 29 de diciembre de 1997 de la Notaría 32 de Bogotá D.C., inscrita en la Cámara de Comercio el 29 de diciembre de 1997, con el No. 00616188 del Libro IX, es una sociedad comercial, por acciones, constituida como una empresa de servicios públicos, de carácter mixto conforme a las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y Ley 1341 de 2009 y demás normas concordantes, cuyo objeto social es el de la prestación y organización de servicios y actividades de telecomunicaciones tales como telefonía básica local y de larga distancia, servicios móviles, portadores, teleservicios, telemáticos, de valor agregado, servicios satelitales y de televisión en sus diferentes modalidades, servicios de Internet y cualquier otro servicio de telecomunicaciones, así como, la creación, generación, implantación y explotación comercial de las tecnologías de la información y de la comunicación, dentro del territorio nacional y en el exterior.

Dada la naturaleza jurídica de las entidades como públicas y el objeto de la ETB, los servicios ofertados por esta última pueden solventar técnica y jurídicamente las necesidades del Consejo Superior de la Judicatura, en torno a la ejecución del proyecto cuyo objeto son los *servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda*. En consecuencia, por darse las condiciones de hecho y de derecho conforme al literal c) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, modificado por el artículo 92 de la ley 1474 de 2011 y el Artículo 2.2.1.2.1.4.4. del Decreto 1082 de 2015, es pertinente suscribir un contrato interadministrativo entre la Nación – Consejo Superior de la Judicatura y la ETB

Conforme con lo anterior, una vez establecida la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación, las especificaciones del objeto contractual y las obligaciones del contratista, conforme a este estudio, se concluye que ellas tienen relación directa con el objeto de la entidad ejecutora la EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA SA ESP-ETB SA ESP.

3.4 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO, SU JUSTIFICACIÓN Y FORMA DE PAGO

3.4.1 Valor estimado del contrato

El valor estimado para la ejecución de la presente contratación es hasta de tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo los servicios por demanda, es hasta por la suma de **SESENTA Y UN MIL SETECIENTOS DIECIOCHO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS (\$61.718.991.983,82)** incluidos todos los impuestos, tasas y contribuciones de ley que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

El valor de la contratación se estimó con base en el análisis de precios y la estimación de costos contenido en el análisis del sector.

Nota: En caso de descuentos por concepto de aplicación de Acuerdos de Niveles de Servicio u otros conceptos, que se produzcan durante la ejecución del contrato en cualquiera de los servicios, el supervisor o interventor podrá destinar esos recursos para la bolsa de repuestos y servicios por demanda, de conformidad con el Anexo denominado “Anexo3- ANS” del proceso de contratación. En todo caso el supervisor o interventor dejará constancia sobre la utilización y justificación del uso de los recursos

1.4.2. Certificado de disponibilidad presupuestal

La contratación, cuenta con el siguiente certificado de disponibilidad presupuestal (CDP):

Subunidad Ejecutora	CDP	Fecha CDP	Código presupuestal	Valor CDP	Valor a Afectar
27-01-02-000	7125	19/02/2025	C-2701-0800-40-20111A-2701060-02	\$61.718.991.983,82	\$61.718.991.983,82

3.4.3 Variables consideradas para calcular el presupuesto oficial

A. Forma de estimar el costo del servicio base – mesa de servicios

Para calcular el costo de la mesa de servicios se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- La división de estructuración publicó en la plataforma del SECOP II solicitud de información a proveedores. Al finalizar el evento de cotización se recibieron 12 cotizaciones.

Con el fin de establecer el presupuesto oficial del proceso la Entidad realizó el evento de cotización número 02 de 2025 en la plataforma Secop II, donde se evidencio que existen 2255 posibles proveedores que pueden satisfacer la necesidad de la entendida, además se observó el interés de (32) treinta y dos proveedores, de los cuales se recibieron (12) doce cotizaciones de las empresas

Al cierre del evento de cotización se recibieron (12) doce cotizaciones de las empresas:

- TECNOLOGIA INFORMACIÓN Y CONSULTORIA -TIC- SAS
- SELCOMP INGENIERIA S.A.S
- ETB SA ESP
- SINERGY
- INGFRACOL S.A.S
- MATIZZO SAS
- Conviest
- Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC
- PEAR SOLUTIONS S.A.S
- COLSOF S.A.S
- TSG THE IT EXPERTS SAS
- Heimcore SAS

Para comenzar el análisis, dado que en el formato de cotización se solicitó diligenciar el valor para cada uno de los ítems allí relacionados, con el fin de determinar el valor mensual del servicio base de mesa de ayuda, la División de Estructuración estableció el valor de cada cotización a partir del equipo mínimo de trabajo establecido en el Anexo Técnico aportado por la Unidad de Transformación Digital.

Así pues, una vez comparadas las cotizaciones recibidas por la plataforma de Secop II, dado que las cotizaciones de las empresas SINERGY y SELCOMP INGENIERIA S.A.S se encuentran aproximadamente 210.000.000.000 por arriba de las demás cotizaciones recibidas, se determinó no incluirlas dentro del análisis de precios por cuanto distorsionan la realidad del mercado. En la siguiente tabla se detalla el valor cotizado por cada empresa:

Cotizaciones recibidas

Línea de Servicio	ETB	TELEFONICA	COLSOF	CONVIEST	INFRACOL	MATIZZO	SINERGY	TECNOLOGIA INFORMACION	TSG THE IT EXPERTS SAS	PEAR SOLUCION	SELCOMP INGENIERIA S.A.S
3.1. Mesa de servicios / Mayor a seis (6) meses	392.475.613	505.923.120	296.499.000	530.528.958	490.204.800	581.597.000	115.494.002.303	691.241.244	475.677.191	374.828.481	403.270.192
3.2. Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional / Mayor a seis (6) meses	654.041.703	921.532.968	567.234.000	989.230.778	909.254.000	1.089.177.000	421.050.311	1.305.088.028	745.400.770	675.618.802	797.013.014
3.3. Gestión y desarrollo de software / Mayor a seis (6) meses	278.213.471	301.407.102	197.813.000	324.592.308	298.268.700	357.922.000	115.404.422.992	429.505.800	256.214.899	227.863.997	180.319.410.929
3.4. Gestión de plataformas e infraestructura / Mayor a seis (6) meses	3.009.115.677	3.253.849.902	2.129.708.000	3.501.283.302	3.217.871.700	3.860.069.000	1.622.154.523	4.630.804.776	2.567.247.869	2.395.734.869	2.676.567.256
3.6. Soporte a la Gestión de Servicios TI / Mayor a seis (6) meses	211.462.555	201.653.658	175.185.000	217.165.446	199.553.400	239.463.000	79.121.809	287.356.800	213.129.358	208.088.763	151.169.315
TOTAL MENSUAL SIN IVA	4.545.309.019	5.184.366.750	3.366.439.000	5.562.800.792	5.115.152.600	6.128.228.000	233.020.751.938	7.343.996.648	4.257.670.087	3.882.134.912	184.347.430.706
IVA	863.608.714	985.029.683	639.623.410	1.056.932.150	971.878.994	1.164.363.320	44.273.942.868	1.395.359.363	808.957.317	737.605.633	35.026.011.834
TOTAL	5.408.917.733	6.169.396.433	4.006.062.410	6.619.732.942	6.087.031.594	7.292.591.320	277.294.694.806	8.739.356.011	5.066.627.404	4.619.740.545	219.373.442.540

Teniendo en cuenta la información anterior, con el fin de depurar datos atípicos dentro del estudio de mercado, se procedió a realizar el Análisis de Estadística Descriptiva con las 9 cotizaciones admitidas por la Entidad. Esta metodología de análisis permite establecer el margen de error de la media muestral, calculado con un nivel de confianza del 95%. Este valor no es el límite superior o inferior del intervalo de confianza, sino el valor que se suma y se resta a la media para construir el rango de confianza. Así las cosas, en el siguiente cuadro se detalla el cálculo de los límites para establecer las cotizaciones a tener en cuenta para la estimación del costo del servicio de mesa de servicios:

Estadística Descriptiva	
Media	5.042.899.756,48
Error típico	404.670.521,65
Mediana	5.115.152.600,00
Moda	#N/D
Desviación estándar	1.214.011.564,94
Varianza de la muestra	1.473.824.079.804.360.000,00
Curtosis	0,32
Coeficiente de asimetría	0,60
Rango	3.977.557.648,00
Suma	45.386.097.808,35
Cuenta	9,00
Nivel de confianza(95,0%)	933.171.896,31

Limite Superior	\$ 5.976.071.653
Limite Inferior	\$ 4.109.727.860

Teniendo esta información, como resultado final solo 5 cotizaciones están dentro de los límites que garantizan un nivel de confianza del 95%. A este grupo de cotizaciones se les calcula el promedio con el fin de estimar el costo del servicio base de la mesa. tal como se muestra a continuación:

	ETB	TELEFONICA	CONVIEST	INFRACOL	TSG THE IT EXPERTS SAS	PROMEDIO
LINEA DE SERVICIOS	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR
3.1. Mesa de servicios / Mayor a seis (6) meses	392.475.613	505.923.120	530.528.958	490.204.800	475.677.191	478.961.936
3.2. Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional / Mayor a seis (6) meses	654.041.703	921.532.968	989.230.778	909.254.000	745.400.770	843.892.044
3.3. Gestión y desarrollo de software / Mayor a seis (6) meses	278.213.471	301.407.102	324.592.308	298.268.700	256.214.899	291.739.296
3.4. Gestión de plataformas e infraestructura / Mayor a seis (6) meses	3.009.115.677	3.253.849.902	3.501.283.302	3.217.871.700	2.567.247.869	3.109.873.690
3.6. Soporte a la Gestión de Servicios TI / Mayor a seis (6) meses	211.462.555	201.653.658	217.165.446	199.553.400	213.129.358	208.592.883
TOTAL MENSUAL	4.545.309.019	5.184.366.750	5.562.800.792	5.115.152.600	4.257.670.087	4.933.059.850
OTROS COSTOS	1.079.222.494	1.173.438.500	1.083.174.051	3.224.500.000	-	1.312.067.009
IVA	1.068.660.988	1.207.982.998	1.262.735.220	1.584.533.994	808.957.317	1.186.574.103
TOTAL MENSUAL CON IVA	6.693.192.501	7.565.788.248	7.908.710.063	9.924.186.594	5.066.627.404	7.431.700.962

Nota: Del estudio de mercado se concluye que la entidad debe contar con un rubro de otros costos necesarios para el cumplimiento del anexo técnico de la mesa de servicios. Este valor, teniendo en cuenta las cotizaciones recibidas, es por valor de \$ 1.312.067.009.

Como se evidenció en el anterior cuadro, el estudio de mercado indica que la entidad debería con recursos mensuales de hasta \$ 7.425.272.330. En el siguiente cuadro se detalla el valor total de la mesa de servicios sin contemplar las bolsas de servicios por demanda.

Valor mensual 2025	Otros costos	IVA	Valor Mensual Con VA	Tiempo ejecución	Valor total mesa de servicios
4.9033.059.850	1.312.067.009	1.186.574.103	7.431.700.962	8	59.453.607.695

Finalmente, durante el estudio de mercado se solicitó a los interesados aportar información sobre los precios unitarios de los bienes y servicios por demanda. Si bien el valor de estas bolsas no se puede determinar a partir de las cotizaciones, se puede tener una referencia del costo total de cada bolsa. Así mismo, dada la cantidad de ítems no se hace una comparación individual. En el siguiente cuadro se relaciona el valor total de cada bolsa cotizada por las 5 empresas que se tomaron como base para el análisis del costo de la línea base de la mesa de servicios:

BOLSA	ETB	TELEFONICA	CONVIEST	INFRACOL	TSG THE IT EXPERTS SAS
-------	-----	------------	----------	----------	------------------------

Repuestos por Demanda	\$ 2.156.433.153	\$ 2.443.959.000	\$ 2.695.541.454	\$ 2.618.525.936	\$ 4.751.084.419
Otros Servicios por Demanda	\$ 409.665.723	\$ 314.351.970	\$ 275.930.984	\$ 331.117.415	\$ 127.396.720
Servicios Complementarios Arriendo	\$ 485.773.423	\$ 469.213.010	\$ 516.134.580	\$ 536.243.380	\$ 184.863.249
TOTAL	\$ 3.051.872.299	\$ 3.227.523.980	\$ 3.487.607.018	\$ 3.485.886.731	\$ 5.063.344.388

A. Forma de calcular el presupuesto oficial

Una vez analizado el estudio de mercado, mediante memorando DEAJTDIFM25-278, la Unidad de Transformación Digital e Informática aporta concepto en el cual incluye los riesgos al que se expone la Entidad al hacer una transición de la mesa de servicios, teniendo en cuenta la limitante de tiempo para la ejecución del futuro contrato por la no existencia de vigencias futuras.

En tal sentido, la Unidad de Transformación Digital e Informática, procede a solicitar oferta formal al proveedor actual del servicio de mesa de servicios.

Línea de Servicio	Valor
3.1. Mesa de servicios / Mayor a seis (6) meses	382.245.651,61
3.2. Audiencias virtuales, videoconferencia, streaming y portal de grabaciones a Nivel Nacional / Mayor a seis (6) meses	604.339.045,16
3.3. Gestión y desarrollo de software / Mayor a seis (6) meses	254.861.316,13
3.4. Gestión de plataformas e infraestructura / Mayor a seis (6) meses	2.776.190.103,23
3.6. Soporte a la Gestión de Servicios TI / Mayor a seis (6) meses	193.713.187,10
TOTAL MENSUAL	4.211.349.303,23
OTROS COSTOS	320.718.960,00
IVA	861.092.970,01
TOTAL MENSUAL	5.393.161.233,47
TOTAL 8 MESES	43.145.289.867,76

De la propuesta recibida se evidencia que:

- Con relación al valor mensual promedio que arroja el estudio de mercado (\$7.425.272.330), la oferta recibida se encuentra 27% por debajo del valor del mercado.

- Al comparar el valor mensual del contrato actual (Contrato 151 de 2023) que corresponde a \$ 4.474.110.636 con respecto al valor mensual de la propuesta se evidencia una variación del 9,2%, una vez realizada la indexación del valor mensual con el valor del Salario mínimo Legal Vigente de los años 2024 y 2025 (1.300.000 Y 1.423.500), como se muestra en el siguiente cuadro:

	Valor indexado contrato 151	Propuesta	Diferencia	Diferencia
Valor en pesos	4.899.151.146	5.393.161.233	494.010.087	9,2%

- La variación del 9,2% se podría explicar por los aumentos en los costos operativos del proveedor de servicio toda vez que para el año 2025 se requiere un aumento en puestos de trabajo físicos dentro de las instalaciones del proveedor, cambio de perfiles a perfiles más especializados y aumento por variaciones de IPC en los costos de producción del proveedor (insumos y herramientas necesarias para la prestación del servicio).
- Los repuestos por demanda muestran tanto variaciones negativas (descuentos) como positivas (aumentos). De los aumentos de precio con relación al contrato 151 de 2023 se evidencia que de los 1.415 ítems solo 48 reflejan un aumento superior al 10% y el mayor valor en pesos de estos 48 elementos no supera los 9.640, es decir que no se reflejan aumentos significativos en la bolsa de repuestos.
- En lo que respecta a la bolsa de otros servicios por demanda tienen un aumento general del 16%. Solo 9 ítems tienen aumento del 17% al 57% (precios que no superan los 14.000).
- Los ítems de arrendamientos no se comparan con el contrato actual dado que este no tiene contemplado este servicio.

B. Forma de estimar el valor de los servicios por demanda y precios techo

Para calcular el valor de las bolsas y los valores techo se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- La Unidad de Transformación Digital e Informática aportó el histórico de consumos de la entidad en vigencias anteriores para determinar el presupuesto de los servicios por demanda. Así mismo, teniendo en cuenta su experticia técnica, proyectaron un crecimiento de servicios.

Dado que el futuro contrato ha de contar con bolsa de recursos para servicios por demanda y repuestos, y teniendo en cuenta que el estudio de mercado no permite determinar el valor de las bolsas, es necesario establecer el presupuesto para dichos recursos a partir de la información que reposa en la Unidad de Transformación Digital e informática. A continuación, se detallan las bolsas por demanda y la forma en que se estima su presupuesto, aportada por la Unidad de Transformación Digital e Informática teniendo como referencia los valores ejecutados en el contrato 151-2023, el tiempo de ejecución del contrato y el avance en el proceso de renovación tecnológica:

- Servicios por demanda para Audiencias Virtuales:**

Se tomaron como referencia los valores ejecutados en el segundo semestre de 2024 (contrato 151-2023), el promedio de estos es de \$907.753.520 pesos. Se estimó un incremento del 20% para la nueva contratación, la estimación final es de un total promedio mensual \$1.089.304.225. pesos, detallada en el siguiente cuadro:

Servicios por demanda AV		
Contrato	Mes	Valor
Contrato 151-2023	julio	\$887.453.276,04
	agosto	\$876.511.789,67
	septiembre	\$890.823.581,56
	octubre	\$1.176.072.199,93
	noviembre	\$1.068.930.389,00
	diciembre	\$546.729.889,50
Promedio 2024 -II		\$907.753.520,95
incremento esperado 2025 (20%)		\$181.550.704,19
Total		\$1.089.304.225,

- **Suministro de repuestos:**

El valor total del contrato 151-2023 para repuestos en los 16 meses de su ejecución fue \$5.624.201.478, para la estimación del nuevo contrato se realizó el siguiente cálculo:

$\$5.624.201.478/16$, el valor resultante se multiplicó por 7 meses, sabiendo que, aunque el plazo de contrato se estima en 8 meses, durante la ejecución del contrato el último mes puede que no se utilicen repuestos a razón del tiempo requerido para la solicitud de los mismo. Como resultado se obtiene una bolsa de \$ 2.460.588.147.

A pesar de que se tienen previstos 2.460 millones, en la sesión de la última semana de abril del comité de repuestos se tiene que con ocasión del cierre del contrato quedan sin atender un total de 709 casos por valor de \$1.434.366.133 lo que significaría que de entrada el presupuesto de repuestos quedaría en un 42% para el resto del tiempo de ejecución.

En tal sentido, para este ítem se estaría requiriendo un presupuesto de \$ 3.894.954.281.

- **Servicios complementarios de arrendamiento:**

con la terminación del contrato que provee de equipos de impresión a la entidad se consideró que la mesa de servicio podría suplir esta necesidad, sin embargo, a la fecha no se tiene un coste del servicio pero si es inminente su inclusión en la cobertura del contrato de mesa de servicio a suscribir. Toda vez que no se tiene un valor de referencia histórico, se estimó un cupo de presupuesto mensual de \$ 138.127.562.

- **Ampliaciones a las líneas de servicio contratadas:**

Se estimó un presupuesto a partir del histórico del contrato 151 de 2023 y las proyecciones de crecimiento del servicio, tal como se muestra a continuación:

	Contrato 151 de 2023	Indexación 2024 (9,28%)	Indexado 2025 (5,20%)	Valor mensual	Aumento del servicio (19,37%)	Total 2025
Ampliaciones	6.519.560.445	7.124.575.654	7.495.053.588	624.587.799	120.951.455	745.539.254

A modo ilustrativo y concordante con lo anterior, dentro de este rubro se pretende dar apoyo al proyecto identidad digital, como parte del trabajo que se adelanta en el contrato 153 de 2024. En tal sentido, se requiere la intervención de un equipo de trabajo que realizará actividades de adecuación y ajuste de los directorios activos en las seccionales. Este ejercicio fue conceptualizado y dimensionado a finales del 2025 pero la situación financiera del proyecto no permitió que se adelantará, según la oferta revisada y aprobada en conjunto con la interventoría el costo de la actividad es \$933.888.810.

Así mismo, la UTDI tiene información de seccionales como Barranquilla, Cundinamarca, el CENDOJ entre otras que han manifestado que tienen información que no ha sido digitalizada, situación que seguramente requerirá de equipos de trabajo en sitio que realicen la labor propia de diagnóstico e incorporación de dicha información en los sistemas de información de la entidad, actividad que por el momento no está cuantificada dentro de las proyecciones que hicieron parte de la estructuración del proyecto.

En el siguiente cuadro se detalla el valor total de las bolsas, según la información histórica y proyecciones aportadas por la Unidad de Transformación Digital e Informática:

Ítem Bolsa	Valor Mensual Estimado	Meses	Valor total
Servicios por demanda para Audiencias Virtuales	1.089.304.225,14	8	8.714.433.801,03
Suministro de repuestos (No se estima valor mensual por ser bienes y no servicios)			2.460.588.146.63
Servicios complementarios de arrendamiento	138.127.562,45	8	1.105.020.499.60
Ampliaciones	786.707.458.60	8	6.293.659.668.76
Valor Total Bolsa			18.573.702.116,06

Nota 1: estos valores solo se ejecutarán si son requeridos por la entidad, teniendo en cuenta el valor unitario de cada bien o servicio ofertado por el futuro contratista y previa autorización del supervisor. Así mismo, los valores techos de cada uno de los ítems que conforman las bolsas esta detallado en el anexo Comparativo Oferta Vs Contrato.

Nota 2: para establecer los valores techos, al igual que en el servicio mensual básico, se establecieron rangos de precios, sin embargo, la metodología utilizada tuvo en cuenta la desviación estándar de cada ítem.

En tal sentido, el total de las bolsas de servicios por demanda es hasta por la suma de **DIECIOCHO MIL QUINIENTOS SETENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS DOS MIL CIENTO DIECISEIS PESOS CON SEIS CENTAVOS (\$18.573.702.116_{,06})**.

Finalmente, en el siguiente cuadro se discrimina el presupuesto oficial estimado para el futuro contrato:

Ítem	Valor Total con IVA
Mesa de servicios - Línea de servicio base	43.145.289.867,76
Bolsas por demanda	18.573.702.116,06
Total Presupuesto Oficial	61.718.991.983,82

El presupuesto oficial para contratar los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo los servicios por demanda, es hasta por la suma de **SESENTA Y UN MIL SETECIENTOS DIECIOCHO MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS CON OCHENTA Y DOS CENTAVOS (61.718.991.983_{,82})**, incluidos todos los impuestos, tasas y contribuciones de Ley que se generen con ocasión a la celebración del contrato

3.4.4 Forma de pago del contrato

La Nación Consejo Superior de la Judicatura paga a ETB el valor del contrato de la siguiente manera:

- Pagos mensuales a mes vencido por los servicios de mesa de ayuda efectivamente prestados luego de la conciliación de los ANS causados en dicho periodo de tiempo, cuando haya lugar a éstos hasta por un valor de \$5.393.161.233,47 IVA incluido. De la siguiente manera:
 1. El 80% del valor mensual se facturará dentro de los 5 primeros días hábiles del mes inmediatamente siguiente a la prestación del servicio.
 2. El 20% restante del valor mensual, se facturará una vez efectuada la conciliación de ANS para el periodo correspondiente previa aprobación de la interventoría y/o supervisión del contrato.
- Pagos mensuales por el uso de las bolsas de demanda efectivamente prestados durante el periodo de tiempo facturado el cual cuenta con una capacidad inicial de hasta \$18.573.702.116,06.

Para realizar el respectivo pago el proveedor deberá remitir:

- a. Certificación de cumplimiento (cumplido) a satisfacción expedido por el Supervisor o Interventor del contrato, de los servicios prestados, dando cuenta del cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), previa aprobación y verificación de estos

- b. Factura del régimen tributario al que pertenezca (Responsable de IVA o no Responsable de IVA), según el caso. La factura deberá presentarse a la interventoría del contrato con todos sus soportes, para su revisión y aprobación. Una vez revisadas y aprobadas por parte del interventor, se deben ser enviadas por el contratista al buzón único SIIF Nación. Una vez la factura electrónica sea aprobada por la Entidad, el contratista deberá publicarla en la plataforma SECOP.
- c. Certificación expedida por el revisor fiscal o el representante legal, según corresponda, de conformidad con el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, que se acredite estar al día en el pago de nómina y de las obligaciones al sistema integral de seguridad social y parafiscales, cuando haya lugar.

TRÁMITES PREVIOS A LA PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DE PAGO

La Unidad de Transformación Digital e Informática efectuará la revisión sobre el suministro de las licencias entregadas, remitiendo lo propio al supervisor o interventor del contrato para lo pertinente y, en consecuencia, expida la respectiva constancia de cumplimiento.

PARAGRAFO 1: Si la(s) factura(s) no ha(n) sido correctamente elaborada(s), o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad del contratista y no tendrá por ello, derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARAGRAFO 2: La Dirección Ejecutiva efectúa las retenciones, deducciones o contribuciones a que haya lugar en virtud del contrato, de acuerdo con el Estatuto Tributario en cada uno de los pagos que corresponden a: Retención en la Fuente, retención por IVA, retención de Industria y Comercio, impuesto de timbre y aquellas otras que se deriven del contrato, de acuerdo con la calidad del contribuyente o Contratista y de acuerdo con las tablas establecidas por ley según información financiera que reporte cada proveedor, la cual será aplicada bajo su propia responsabilidad.

PARAGRAFO 3: Los pagos a cargo del CONSEJO SUPERIOR, están sujetos a los recursos económicos y procedimientos que la Dirección del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, defina para las entidades públicas.

PARAGRAFO 4: El recurso estimado para las bolsas de servicios a demanda podrá usarse para cualquiera de las líneas de servicio del contrato de mesa de servicio incluidas tanto las demás bolsas como la línea base de servicios.

3.5. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

3.5.1 Requisitos Jurídicos habilitantes

3.5.1.1 Capacidad jurídica

- Carta de presentación de la oferta suscrita por el representante legal.

- Declaración del representante legal donde manifieste que no se encuentra incurso en causal de inhabilidades e incompatibilidades señaladas en la Constitución Política, la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes.
- Documentos que acrediten la representación legal.
- Fotocopia del documento de identidad del representante legal o del apoderado.
- Fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- Información beneficiaria de cuenta debidamente diligenciada (Según formato)
- Certificación reciente de la entidad bancaria donde conste el nombre del cuenta habiente, número de identificación, número de cuenta y estado de la cuenta (activa SI o NO).
- Certificación expedida por el revisor fiscal o el representante legal, según corresponda, de conformidad con la Ley 43 de 1990 y el Artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, que acredite estar al día en el pago de nómina y aportes al sistema integral de seguridad social y parafiscales, cuando haya lugar
- Registro único tributario (RUT).

La Nación – Consejo Superior de la Judicatura consultará en las páginas web de la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, y la Policía Nacional, los antecedentes fiscales, disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales del representante legal y reporte del Sistema Registro Nacional de Medidas Correctivas.

3.5.1.2.1 Experiencia Habilitante

N/A

3.5.1.4 Capacidad financiera

N/A

3.5.1.4.1 Capacidad organizacional

N/A

3.5.2 Factores De Evaluación

N/A

3.5.3 Reglas de desempate de ofertas

n/a

3.6 ANÁLISIS DE RIESGOS Y FORMA DE MITIGARLO

El Consejo Superior de la Judicatura, de acuerdo con las disposiciones del artículo 4 de la Ley 1150 de 2007 y de los artículos 2.2.1.1.1.6.1 y el numeral 2 del artículo 2.2.1.2.5.2 del Decreto 1082 de 2015 y con base en la Metodología para identificar y clasificar los riesgos elaborado por Colombia Compra Eficiente procede a tipificar, estimar y asignar los riesgos de la contratación.

La matriz de Riesgos, se incluye como documento anexo.

3.7 GARANTÍAS EXIGIDAS EN EL PROCESO DE CONTRATACIÓN

3.7.1 Garantía de Seriedad de la Oferta (Cuando aplique)

No aplica

3.7.2 Análisis de garantías y amparos durante la ejecución del contrato

En virtud del artículo 2.2.1.2.3.1.1. del Decreto 1082 de 2015, el CONTRATISTA deberá otorgar garantía con los siguientes amparos:

AMPARO	SUFICIENCIA	SOBRE EL VALOR	VIGENCIA
Cumplimiento	20%	Del valor del Contrato	El plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más.
Calidad del servicio	20%	Del valor del Contrato	El plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	20%	Del valor del Contrato	El plazo de ejecución del contrato y un (1) año más
Pago de salarios, prestaciones sociales	10%	Del valor del Contrato	El plazo de ejecución del contrato y tres (3) años más

PARAGRAFO No 1 : El contratista se compromete a ajustar la vigencia de los amparos de la garantía a partir del inicio del contrato, así como ampliar el valor de la misma y/o su vigencia, en el evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, en virtud de lo consagrado en el inciso 2 del artículo 2.2.1.2.3.1.18 del Decreto 1082 de 2015, para lo cual cuenta con un término de tres (3) días para que allegue el correspondiente certificado modificatorio de la póliza en la División de Contratos de la DEAJ, con el fin de evitar el inicio de procesos sancionatorios por presunto incumplimiento en la correspondiente obligación contractual.

PARAGRAFO No 2: En caso de que el valor de todos los amparos tuviere centavos, el valor asegurado debe incluir dichos centavos o aproximarse al peso siguiente, con el fin que los porcentajes de suficiencia de la garantía no sean inferiores a los señalados.

INTERVENTORÍA Y/O SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

Dada la complejidad técnica, la cobertura a nivel nacional, el valor de la contratación se hace necesario contar con interventoría con la finalidad de controlar, exigir y verificar la ejecución y cumplimiento del objeto, condiciones, términos y especificaciones del contrato base para la *contratación de los servicios de mesa de servicios, administración, operación, soporte, mantenimiento y la gestión de los servicios tecnológicos de la Rama Judicial a nivel nacional, incluyendo la adquisición de ofertas de servicio por demanda.*

El desarrollo de todas las actividades y acciones de vigilancia, control y seguimiento con alcance técnico, administrativo, jurídico, financiero, contable y ambiental a nivel nacional, sin perjuicio de la realización de todas las demás actividades necesarias para realizar la verificación, concepto de aprobación y/o rechazo del cumplimiento de las obligaciones del contratista. Contar con una interventoría, permite a la entidad obtener recomendaciones encaminadas a superar inconvenientes y mejorar la gestión del contratista en cumplimiento de sus obligaciones.

Se requiere de un conocimiento integral especializado en materia de las líneas de servicio del contrato base, las cuales presentan un alto grado de complejidad por sus especificaciones técnicas e impacto en la

operación de la Rama Judicial y los servicios tecnológicos que soportan todos los sistemas de información, aplicaciones y sistemas de comunicaciones a nivel nacional.

Contar con la interventoría brinda las mejores condiciones tecnológicas para cubrir todas las situaciones frente a la prestación de servicios del contrato base que suplen la demanda de atención que requieren los Despachos Judiciales y dependencias administrativas de la Rama Judicial a nivel nacional.

Nota: el contrato será supervisado por personal de la Unidad de transformación Digital e Informática mientras se adelanta el proceso de contratación de la interventoría

3.8. COBERTURA DE ACUERDOS COMERCIALES

N/A

3.9 Supervisión técnica

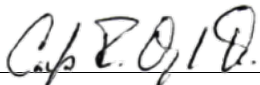
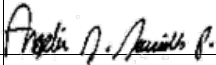
Nombre unidad del CSJ	Unidad de Transformación Digital e Informática
Nombre	Rafael Londoño Caranton
No. de Cédula	13.990.187
Cargo	Director de División
Dependencia	División de infraestructura de Hardware y Centros de Datos
Supervisión e Interventoría	Nota: el contrato será supervisado por personal de la Unidad de transformación Digital e Informática mientras se adelanta el proceso de contratación de la interventoría.

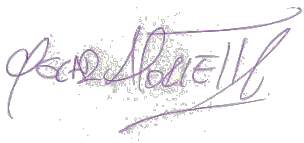
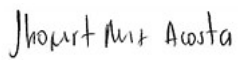
3.10 PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Plazo de ejecución	El plazo de ejecución del contrato es hasta el 31 de diciembre del 2025, a partir de la suscripción del acta de inicio previa aprobación de la garantía y registro presupuestal.
Forma de entrega	La entrega del servicio será de manera mensual para los servicios de la línea base. La entrega de los servicios por demanda será realizada una vez la entidad los solicite.
Lugar de ejecución	A nivel Nacional
Liquidación del contrato	La liquidación del contrato será dentro de los 6 meses siguientes terminación del contrato.

3.11 CONSTANCIA DEL CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE ANÁLISIS DEL SECTOR POR PARTE DE LAS ENTIDADES ESTATALES

El Consejo Superior de la Judicatura, de acuerdo con las disposiciones del artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015 y con base a la metodología descrita en la guía de la Agencia Nacional de la Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se procedió a elaborar estudios del sector relativo al objeto del proceso de contratación.

Ver. Anexo Análisis del Sector.		
3.12 CIUDAD Y FECHA DE DILIGENCIAMIENTO FORMATO RESUMEN DE ESTUDIOS PREVIOS		
Ciudad de diligenciamiento	Bogotá D.C.	
Fecha de diligenciamiento	Abril 2025	
4. UNIDAD BENEFICIARIA DE LA CONTRATACIÓN (Se suscribe con base en lo estipulado en el Acuerdo PCSJA24-12228 de 2024)		
Nombre de unidad o su equivalente en las direcciones seccionales de administración judicial	Unidad de Transformación Digital e Informática	
4.1 Profesional designado por la unidad beneficiaria de la contratación		
Firma		
Nombre	Rafael Londoño Carantón	
Cargo	Director Administrativo – División - Servicios Tecnológicos	
Dependencia	Unidad de Transformación Digital e Informática	
Firma		
Nombre	Carlos Eduardo Orjuela Oliveros	
Cargo	Profesional Universitario	
Dependencia	Unidad de Transformación Digital e Informática	
4.2 Director de la Unidad beneficiaria de la contratación		
Firma		
Nombre	Angelica Jaramillo	
Cargo	Directora Unidad de Transformación Digital e Informática (E)	
1. COMITÉ ESTRUCTURADOR DEL PROCESO DE CONTRATACION ((Resolución No. 7025 de 31 de diciembre de 2019 - Manual de Contratación Dirección Ejecutiva de Administración Judicial)		
Firma		
Nombre	Juan Sebastián Cárdenas Hernández	

Cargo	Profesional –División de Estructuración
Firma	
Nombre	Oscar Ivan Farietta
Cargo	Profesional- División de Estructuración
Firma	
Nombre	Doris Beatriz Reyes Ríos
Cargo	Profesional División de Estructuración
5.4. Servidor designado por la Unidad de Contratación– División de Estructuración que revisa los documentos	
Firma	
Nombre del empleado	Jhofert Orlando Ruiz Acosta
Cargo	Director Administrativo División de Estructuración
Dependencia	Unidad de Contratación