**FECHA:** 14/01/2026
**AREA SOLICITANTE:** Subdirección de Tecnologías y Sistemas de Información.

## 1. OBJETO

Adquirir el servicio de soporte técnico PREMIER para asistir al Ministerio de Justicia y del Derecho - MJD en la implementación y mantenimiento de los servicios y sistemas soportados en la infraestructura tecnológica Microsoft.

## 2. CÓDIGO ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC)

Teniendo como base la Guía para la Codificación de Bienes y Servicios de acuerdo con el código estándar de productos y servicios de Naciones Unidas, se logra identificar los productos a adquirir y su correspondiente código como se muestra a continuación:

| Clasificación UNSPSC | Segmento | Familia | Clase | Producto |
|---|---|---|---|---|
| **(F) Servicios** | 81 - Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología | 81110000 - Servicios Informáticos | 81112200 - Mantenimiento y soporte de software | 81112204 - Mantenimiento de software de sistemas operativos |
| **(F) Servicios** | 81 - Servicios basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología | 81110000 - Servicios Informáticos | 81111800 - Servicios de Sistemas y administración de componentes de sistemas | 81111820 - Servicios de funcionalidad del sistema |
| **(E) Productos de Uso Final** | 43 – Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones | 43230000 - Software | 43231500 – Software Funcional específico de la empresa | 43231511 – Software de Sistemas expertos |

## 3. UNIDAD DE MEDIDA

A continuación, se detallan los componentes asociados al servicio de soporte técnico PREMIER-**Unified Support**, implementación y mantenimiento de los sistemas soportados en la infraestructura tecnológica de la entidad:

| DESCRIPCION | CANTIDAD | UNIDAD DE MEDIDA |
|---|---|---|
| PAQUETE BASE UNIFIED | 1 | Anual |
| SERVICIOS PROACTIVOS | 540 | Créditos |

**Aclaración del servicio a contratar**

Para efectos de claridad en la definición del servicio a contratar, se precisa que el soporte técnico requerido corresponde al modelo **Microsoft Unified Enterprise Support – 2025-26**, el cual incluye **Unified Proactive**

**Services** y **Enterprise Modern Work – 2025-26**, de conformidad con la oferta presentada por el proveedor y tenida en cuenta para la elaboración del presente estudio previo.

## 4. NORMATIVIDAD APLICABLE

A continuación, se identifica la regulación aplicable a los bienes y servicios a adquirir:

- Ley 1273 de 2009, Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011. Ver Decreto 255 de 2022.
- Decreto 1360 de 1989 Por el cual se reglamenta la inscripción de soporte lógico (software) en el registro nacional del derecho de autor
- CONPES 3995 del 1 de Julio de 2020. Política Nacional de Confianza y Seguridad Digital.
- G.ST.02 Guía de Computación en la nube. 5 de Septiembre 2017. MINTIC.
- MINTIC. Resolución 500 de 2021. Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la Política de Gobierno Digital.
- Decreto 767 de 2022. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
- Directiva Presidencial 2 de 2022. Reiteración de la política pública en materia de seguridad digital.
- Decreto 1078 de 2015. "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

## 5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO.

El Ministerio requiere adquirir el servicio de soporte técnico Premier-Unified Support para la sede ubicada en la Calle 53 # 13-27, de la ciudad de Bogotá. A continuación, se detallan la descripción del servicio profesional requerido:

### 5.1. SOPORTE TÉCNICO PARA PRODUCTOS DE MICROSFOT

Microsoft proporcionará soporte técnico para los productos de Microsoft con licencia de Cliente, lanzados comercialmente y disponibles con carácter general, y para las suscripciones de servicios en la nube que haya adquirido el Ministerio, y los cuales se relacionan a continuación:

| Nombre | Descripción | Cantidad | Unidad de medida |
|---|---|---|---|
| PAQUETE BASE UNIFIED | Unified Enterprise Support | 1 | Anual |
| SERVICIOS PROACTIVOS | Proactive Credits – Modern Work | 540 | Créditos |

El servicio Unified Enterprise Support deberá incluir los siguientes servicios:

| Unified Enterprise Support Colombia | | |
|---|---|---|
| Cantidad | Servicio | Tipo de Servicio |
| Incluida | Enterprise Advisory Support Hours As-needed | Advisory Services |
| Incluida | Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| Incluida | Enterprise On-demand Assessment | On-Demand Assessment |
| Incluida | Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed | On-Demand Assessment Remote |
| Incluida | Enterprise On-Demand Education | On-Demand Education |
| Incluida | Enterprise Online Support Portal | Administrative |
| Incluida | Enterprise Problem Resolution Hours As-needed | Problem Resolution Support |
| Incluida | Enterprise Reactive Support Management | Service Delivery Management |
| Incluida | Enterprise Service Delivery Management | Service Delivery Management |
| Incluida | Enterprise Webcasts As-Needed | Webcast |
| Incluida | Reactive Enabled Contacts | Problem Resolution Support |

| Unified Proactive Services Add on \| Unified Proactive Svcs Enterprise Modern Work Colombia | | |
|---|---|---|
| Cantidad | Servicio | Tipo de Servicio |
| 540 | Proactive Credits | Proactive Credits |

**Enterprise Advisory Support Hours**: Soporte por teléfono a corto plazo (La atención brindada tendrá un tiempo máximo de seis horas) para problemas sobre la plataforma de Microsoft no previstos. Los Servicios deben incluir asesoramiento, orientación y transmisión de habilidades que permita que se eviten los problemas habituales y que disminuya la probabilidad de interrupciones del sistema.

**Enterprise Azure Problem Resolution Hours**: Acceso ilimitado a la asistencia para resolución de problemas de la infraestructura de Nube Pública Azure.

**Enterprise OnDemand Assessment & Setup and Config Service**: Acceso a autoservicio, Plataforma de evaluación automatizada online que un análisis de registros para analizar y evaluar la implementación de la tecnología de Microsoft.

**Enterprise On-Demand Education**: Acceso al conjunto de materiales de capacitación y laboratorios online de la plataforma digital de biblioteca de taller desarrollada por Microsoft.

**Enterprise Online Support Portal:** Acceso a las capacidades de autoservicio en el portal de soporte en línea con el objetivo de garantizar el uso puntual de los servicios de soporte Unificado.

**Enterprise Problem Resolution Hours**: Acceso ilimitado a la asistencia para resolución de problemas de la infraestructura Microsoft de la entidad.

**Enterprise Reactive Support Management**: Proporcionar supervisión de incidentes de soporte técnico para dirigir la resolución oportuna y de alta calidad de la prestación del soporte, coordinado con el Administrador de la herramienta en el Ministerio de Justicia y del Derecho, e informado al supervisor del Área de soporte técnico en la entidad.

**Enterprise Service Delivery Management**: Estos Servicios serán proporcionados por un gestor de cuenta designado para la entidad. Este recurso puede operar de forma remota o de forma presencial en la entidad coordinado con el Administrador de la herramienta en el Ministerio de Justicia y del Derecho, e informado al supervisor del Área de soporte técnico en la entidad.

**Enterprise Webcasts**: Acceso a sesiones formativas organizadas por Microsoft, disponibles en una amplia selección de temas sobre soporte y tecnología de Microsoft, las cuales serán de forma remota.

**Reactive Enabled Contacts**: Habilitamiento de contactos y cuentas de la entidad para la apertura de casos de soporte.

**Proactive Credits**: Los créditos proactivos se pueden intercambiar o aplicar a uno o más servicios definidos.
**Onboarding Accelerator - Deployment and Migration Assistance for Active Directory Lite**: Asistencia para la actualización de un directorio active con un máximo de 3 dominios, la cual será de una sesión de 1 semana para definir las tareas requeridas para una actualización exitosa de acuerdo con los requerimientos de la entidad.

El contratista entregará la documentación propia de la adquisición del servicio (Carta de activación de soporte) tal como la suministre el fabricante MICROSOFT, dentro de los primeros diez (10) días calendarios siguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

La renovación del licenciamiento será por un (1) año contado a partir de la firma y perfeccionamiento del contrato.

#### 5.1.1. Tiempo de Respuesta

**Soporte Reactivo: tipos de gravedad de incidentes**

Para el soporte de resolución de problemas de las situaciones de gravedad se presenta en el gráfico a continuación y pueden ser consultados en el Apéndice A del link: www.microsoft.com/en-us/unified-support-services-description.

| Gravedad y situación | Respuesta esperada nuestra | Su respuesta esperada |
|---|---|---|
| **Gravedad 1**<br>Inactividad crítica del sistema de empresa:<br>El negocio está en riesgo. Pérdida completa de una aplicación o solución crítica.<br>Necesita atención inmediata | Componentes de Azure[1] - Respuesta a la primera llamada en 15 minutos o menos<br>Todos los demás productos y servicios: respuesta a la primera llamada en una hora o menos<br>Recurso de situación crítica[2] asignado<br>Esfuerzo continuo en régimen de 24x7[3]<br>Rápido escalamiento a los equipos de productos de Microsoft<br>Notificación a nuestros ejecutivos superiores, según sea necesario | Notificación a sus ejecutivos superiores, según lo solicitemos<br>Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7[3]<br>Acceso y respuesta rápidos<br>Comunicación por teléfono o por Internet |
| **Gravedad A**<br>Degradación crítica del sistema de empresa:<br>Pérdida o degradación significativa de servicios<br>Necesita atención en la primera hora | Respuesta a la primera llamada en una hora o menos<br>Supervisión de situaciones críticas[2]<br>Esfuerzo continuo en régimen de 24x7[3] | Asignación de los recursos adecuados para mantener un esfuerzo continuo en régimen de 24x7[3]<br>Acceso y respuesta rápidos<br>Comunicación por teléfono o por Internet |

| Gravedad y situación | Respuesta esperada nuestra | Su respuesta esperada |
|---|---|---|
| **Gravedad B**<br>Impacto empresarial moderado:<br>Pérdida o degradación moderada de servicios pero el trabajo puede continuar razonablemente aunque con dificultades<br>Necesita atención en las dos horas laborables[4] | Respuesta a la primera llamada en dos horas o menos<br>A Petición, esfuerzo en régimen de 24x7[4] | Asignación de recursos adecuados para equipararlos con el trabajo de Microsoft<br>Si se ha solicitado el esfuerzo 24x7, usted asignará recursos adecuados para sostener dicho esfuerzo de 24x7[4]<br>Acceso y respuesta de la autoridad de control de cambios en cuatro horas laborables<br>Comunicación por teléfono o por Internet |
| **Gravedad C**<br>Impacto empresarial menor:<br>Funcionando esencialmente con impedimentos menores o sin impedimentos en los servicios<br>Necesita atención en las primeras cuatro horas laborables[5] | Respuesta a la primera llamada en cuatro horas o menos<br>Trabajo solo durante las horas laborables[5] | Información de contacto precisa del responsable del caso<br>Respuesta en 24 horas<br>Comunicación por teléfono o por Internet |

## 6. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA.

1. Cumplir con las condiciones técnicas, actividades, lineamientos y estándares definidos en el formato F-GC-04-38 Ficha de especificaciones y condiciones técnicas (FECT).
2. Tramitar y entregar a nombre del Ministerio de Justicia y del Derecho en un término no mayor a Diez (10) días calendario, siguientes al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, los documentos que avalen la adquisición del servicio (Carta de activación de soporte) tal como la suministre el fabricante MICROSOFT por un (1) año, de acuerdo con las Especificaciones Técnicas establecidas en el formato F-GC-04-38 Ficha de especificaciones y condiciones técnicas (FECT) en el numeral 5. “ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO.”
3. Brindar soporte técnico para los productos de Microsoft con licencia de Cliente, lanzados comercialmente y disponibles con carácter general, y para las suscripciones de servicios en la nube que haya adquirido el Ministerio. durante un (1) año de acuerdo con las condiciones técnicas establecidas en la ficha de condiciones técnicas.
4. Presentar un informe para los casos donde se presenten incidencias sobre la plataforma MICROSOFT dentro de los 10 días calendario siguientes al evento para validación del supervisor con sus respectivos soportes.
5. Presentar informe final de gestión al supervisor del contrato, a la terminación del contrato, en la cual se consoliden todas las actividades y resultados obtenidos por EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato.
6. Responder por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información a su cargo, y por la organización, conservación y custodia de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y orden original, el ciclo vital de los documentos y la normatividad archivística, sin perjuicio de las responsabilidades señaladas en la Ley 1952 de 2019
7. Garantizar que el soporte técnico (Remoto) sea coordinado con el Administrador de la herramienta en el Ministerio de Justicia y del Derecho, previa autorización del supervisor del contrato.
8. Responder por cualquier intervención mal realizada y/o que esté en contra de las normas de funcionamiento y calidad y, en consecuencia, realizar los ajustes a que haya lugar. de acuerdo con los tiempos estipulados en el numeral 5.1.1 Tiempos de Respuesta de la ficha de condiciones técnicas.
9. Informar oportunamente de cualquier petición, o amenaza de quien, actuando por fuera de la ley, pretenda obligarlo a hacer u omitir algún acto u ocultar hechos que afecten los intereses de EL MINISTERIO.
10. Todas las demás inherentes o necesarias para la correcta ejecución del objeto contractual.

## 7. CONDICIONES GENERALES

A continuación, se detallan las condiciones del servicio en caso de que el Ministerio decida adelantar el proceso de contratación de la presente necesidad. Este desglose tiene como objetivo proporcionar información integral que le permita considerar todas las variables que podrían influir al estructurar y enviar la cotización.

### 7.1. LUGAR DE EJECUCIÓN:

Las actividades contractuales que se adelanten en cumplimiento del contrato se desarrollarán en la sede principal del Ministerio de Justicia y del Derecho, ubicada en la ciudad de Bogotá, en la Calle 53 # 13-27 Chapinero y remotamente.

**7.2. Plazo de Ejecución:**

El plazo de ejecución del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2026, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.

El soporte o servicio post venta tendrá un plazo de (1) año contado a partir del inicio de ejecución del contrato, previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución de este.

**7.3. Forma de Pago:**

El Ministerio pagará al Contratista seleccionado el valor del contrato en un solo pago correspondiente al 100% del valor de este, una vez cumpla a satisfacción con la entrega de la documentación que certifica la adquisición del servicio de soporte técnico Premier - Unified
Support
.

Para proceder al pago, deberá aportarse la siguiente documentación:

- Factura de cobro.
- Certificación de cumplimiento o recibo a satisfacción por parte del supervisor.
- Certificación del revisor fiscal o representante legal según corresponda, sobre el cumplimiento en el pago de los aportes parafiscales y de seguridad social de sus empleados de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y artículo 23 de la Ley 1150 de 2007.
- Informe presentado por el contratista de la entrega de la documentación que certifica la adquisición del servicio de soporte técnico Premier-Unified Support, avalado por la supervisión del contrato por parte del MINISTERIO.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los pagos antes señalados se realizarán con sujeción al PAC y a la ubicación de fondos en la Tesorería del Ministerio de Justicia y del Derecho de tal manera que el Ministerio no asume responsabilidad alguna por la demora que pueda presentarse en dichos pagos y por lo tanto, el Contratista cumplirá con sus obligaciones y no podrá aducir como justificación alguna para su no realización, demora en el pago.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los impuestos, tasas, contribuciones y retenciones que surjan del presente contrato serán cubiertos por el contratista, para cuyos efectos se harán las retenciones del caso y se cumplirán las obligaciones fiscales que ordene la normatividad vigente.

PARÁGRAFO TERCERO: La Entidad solamente reconocerá y pagará al contratista, los valores que resulten de los productos efectivamente recibidos a satisfacción por la Entidad. Si las cuentas de cobro no han sido bien elaboradas o no se acompañan de los documentos que las respalden, los términos solo empezarán a contarse desde la fecha en que quede corregida, o desde aquella en que se haya aportado el último de los documentos. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad exclusiva del CONTRATISTA, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARÁGRAFO CUARTO: Los pagos antes señalados se realizarán dentro de los cuarenta y cinco (45) días hábiles siguientes a la presentación de la factura y con sujeción al PAC y a la ubicación de fondos en la Tesorería del MINISTERIO de tal manera que la entidad no asume responsabilidad alguna por la demora que pueda presentarse en

dichos pagos y, por lo tanto, el contratista cumplirá con sus obligaciones y no podrá aducir como justificación alguna para su no realización, demora en el pago.

PARÁGRAFO QUINTO: Las demoras que se presenten por estos conceptos serán de responsabilidad exclusiva del contratista, quien no tendrá por ello derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARAGRAFO SEXTO: En caso de que el proveedor se encuentre obligado a facturar electrónicamente deberá aportar factura electrónica de acuerdo con lo establecido por la DIAN, este será requisito para el pago del respectivo contrato. Todas las facturas electrónicas para su reconocimiento tributario deberán ser validadas previo a su expedición, por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o por un proveedor autorizado por esta. La factura electrónica solo se entenderá expedida cuando sea validada por el proveedor autorizado.

PARAGRAFO SÉPTIMO: FACTURA ELECTRÓNICA SIN VALIDACIÓN PREVIA: en estos casos, la factura se entenderá expedida con la entrega al adquiriente y deberá ser enviada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o proveedor autorizado para su validación dentro de las 48 horas siguientes contadas a partir del momento en que se solucionen los problemas tecnológicos.

### 7.4. Posibles Garantías que serán requeridas:

A continuación, se mencionan las garantías que deberá adquirir, solo en caso de llegar a ser el contratista, igualmente pueden variar o sufrir cambios en el proceso de contratación, luego de la verificación legal.

| AMPARO | % | VIGENCIA |
|---|---|---|
| ***Cumplimiento del Contrato*** | *20% del valor total del contrato* | Plazo de ejecución del contrato y seis (6) meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato. |
| ***Calidad del servicio*** | *20 % del valor total del contrato* | *Plazo de ejecución del contrato y* seis (6) *meses más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.* |
| ***Pago de salarios, prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales*** | *5 % del valor total del contrato* | *Plazo de ejecución del contrato tres (3) años más, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.* |

### 7.5. Matriz de Riesgos

El Ministerio de Justicia y del Derecho elaboró el formato F-GC-04-37, que corresponde a la Matriz para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación. El propósito de este formato es comunicar de manera detallada los riesgos previsibles que podrían afectar el desarrollo normal de las actividades establecidas en esta Ficha de Especificaciones y Condiciones Técnicas.

El formato F-GC-04-37, que corresponde a la Matriz para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación se elaboró de acuerdo con la metodología propuesta por Colombia Compra Eficiente (CCE) detallada en el “Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación".

## 8. Anexos

**Anexo 1. Formato F-GC-04-37** matriz para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de contratación.

## 9. Aprobaciones

| PARTICIPACIÓN | NOMBRE | DEPENDENCIA |
|---|---|---|
| **ELABORÓ** | Eduar Yesid Molano Mera<br>Astrid Elena Muñoz Beltran | Subdirección de Tecnología y Sistemas de Información |
| **REVISÓ** | José Eliberto Fonseca Ruíz | Subdirección de Tecnología y Sistemas de Información |
| **APROBÓ** | José Eliberto Fonseca Ruíz | Subdirección de Tecnología y Sistemas de Información |