MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL

DIRECCIÓN GENERAL

FORMATO ÚNICO
ANALISIS DEL SECTOR Y DEL MERCADO
CONTRATACIÓN DIRECTA – AUSENCIA DE PLURALIDAD DE OFERENTES

ESTUDIO DEL SECTOR	
CIUDAD Y FECHA	Bogotá 11 de mayo de 2026.

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por Colombia Compra Eficiente en la guía para elaboración de estudios del sector, se realiza el presente análisis con el fin de determinar las condiciones del mercado, identificar la oferta existente y justificar la aplicación de la causal de contratación directa por ausencia de pluralidad de oferentes.

Esta identificación se sustenta en la Ley 1150 de 2007, artículo 2, numeral 4, literal g, que reconoce la contratación directa y habilita la causal de contratación cuando no exista pluralidad de oferentes en los términos previstos por la ley, así como en el Decreto 1082 de 2015, que dispone que cuando no exista pluralidad de oferentes la modalidad de selección aplicable es la contratación directa. Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Guía para la elaboración de estudios del sector de Colombia Compra Eficiente y de los artículos 2.2.1.1.6.1 y 2.2.1.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, se elabora el presente análisis con el fin de determinar las condiciones del mercado y dejar trazabilidad de la decisión de contratación.

El presente análisis se realiza con el fin de satisfacer la necesidad institucional relacionada con el **MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT**, el cual corresponde al servicio integral de soporte brindado directamente por Microsoft, orientado a garantizar la continuidad, disponibilidad, seguridad y el óptimo funcionamiento de las plataformas tecnológicas Microsoft que soportan los procesos misionales, administrativos y operativos de la Policía Nacional. Este soporte está diseñado para organizaciones con entornos tecnológicos críticos, en las cuales la indisponibilidad, degradación o afectación de los servicios puede generar impactos significativos a nivel operativo, administrativo o institucional. En ese sentido, se hace necesaria la atención especializada del fabricante, bajo parámetros de servicio claramente definidos y medibles, que aseguren una respuesta oportuna y eficaz ante incidentes, así como el acompañamiento técnico permanente.

La contratación del Mantenimiento y Soporte Unified Enterprise Support resulta esencial para garantizar la continuidad, estabilidad y seguridad de la plataforma tecnológica Microsoft, fortaleciendo la disponibilidad del servicio, el soporte técnico avanzado y la atención proactiva de incidentes. Asimismo, permite asegurar la correcta operación de las herramientas tecnológicas críticas que respaldan las estrategias definidas por el mando institucional, orientadas al cumplimiento de la misión constitucional y al fortalecimiento de la Seguridad y Defensa Nacional.

La Policía Nacional de Colombia utiliza una plataforma tecnológica basada en soluciones Microsoft para el desarrollo de múltiples actividades misionales, administrativas y operativas, que incluyen la creación, edición, almacenamiento y transmisión de información mediante computadores, servidores, correo electrónico y diversas herramientas corporativas. En este contexto, resulta fundamental aprovechar de manera óptima dicha plataforma tecnológica, con el fin de garantizar la disponibilidad, estabilidad y continuidad de los servicios utilizados por los funcionarios de la Institución.

Para asegurar el correcto funcionamiento y la continuidad operativa de estos servicios, se hace necesario contratar el servicio de Mantenimiento y Soporte Unified Enterprise Support, el cual cubre el acompañamiento especializado de los principales productos Microsoft utilizados por la Policía Nacional, entre los que se encuentran: Windows (cliente y servidor), Microsoft Office, Active Directory, Microsoft SQL Server, Microsoft MOSS, Failover Cluster, File Server y Print Server, Distributed File System (DFS), Microsoft Office 365, entre otros. Adicionalmente, este servicio contempla la provisión de recomendaciones basadas en mejores prácticas para la implementación de servicios de alta disponibilidad dentro de la infraestructura tecnológica institucional.

Es relevante destacar que la plataforma Microsoft constituye un eje transversal para los procesos actuales de la Institución; por tanto, contar con un servicio de soporte directamente ofrecido por el fabricante resulta esencial para atender de manera oportuna cualquier eventualidad que pueda afectar la operación. Este acompañamiento permite a la Policía Nacional de Colombia acceder a un servicio especializado, certificado y de alta calidad, tanto para entornos On-Premise como para soluciones implementadas en la Nube. Asimismo, el servicio de Mantenimiento y Soporte Unified Enterprise Support contribuye al fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, al facilitar la transferencia de conocimiento y el fortalecimiento del dominio de las herramientas Microsoft utilizadas en la Institución. Lo anterior impulsa los procesos de innovación y transformación digital, asegurando la continuidad y mejora permanente de los servicios tecnológicos que respaldan la misión institucional.

De igual manera, la adquisición de este servicio resulta crucial para garantizar la eficiencia y productividad de la plataforma tecnológica institucional, al permitir la atención reactiva ilimitada de incidentes, la resolución de problemas técnicos, la asistencia telefónica ante situaciones no planificadas y la implementación de mejoras continuas sobre los sistemas y equipos en operación.

Con base en el comportamiento histórico de los procesos contractuales adelantados en la vigencia 2024 y en particular en la vigencia fiscal 2025, durante la cual la Policía Nacional suscribió, mediante la modalidad de contratación directa, el contrato **PN DILOF No. 06-7-10218-25**, cuyo objeto corresponde al mismo servicio, con una vigencia comprendida entre el 9 de agosto de 2025 y el 8 de agosto de 2026.

Se establece para el presente proceso un plazo de ejecución hasta el 31 de octubre de 2026, condicionado al cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento contractual y al inicio formal de la ejecución del contrato. Del mismo modo, se establece que la vigencia del servicio de mantenimiento y soporte tendrá una vigencia de un (1) año, contado a partir del 9 de agosto de 2026, toda vez que actualmente se cuenta con el servicio hasta el 8 de agosto de 2026 de acuerdo a contrato PN DILOF No. 06-7-10218-25

Respecto a la forma de pago, la programación financiera del proceso se efectuará a partir de la fecha de activación del servicio contratado, momento a partir del cual la institución contará con el acceso y uso efectivo del Mantenimiento y Soporte Unified Enterprise Support. En atención a la naturaleza integral, indivisible y continua del servicio, se establece la realización **de un (1) único pago en moneda legal colombiana**, el cual se efectuará dentro de los sesenta (60) días calendario siguientes a la radicación de la factura, acompañada del recibo a satisfacción expedido por el supervisor del contrato y de los demás documentos exigidos por la Dirección Logística y Financiera, conforme al derecho a turno y a la disponibilidad del Plan Anual de Caja (PAC).

En consecuencia, y de conformidad con lo establecido en la Ley 80 de 1993, en especial con los principios de economía, eficiencia y responsabilidad, el presente proceso contempla la realización de un (1) solo pago, toda vez que el objeto contractual corresponde a un servicio integral, indivisible y de prestación continua, cuya habilitación y ejecución se materializan a partir de la activación del servicio por parte del fabricante. Bajo esta modalidad, el valor contratado no obedece a entregables parciales ni a hitos fraccionables, sino al derecho de acceso, uso y cobertura global del servicio Unified Enterprise Support durante su vigencia, razón por la cual la contraprestación económica se causa una vez verificada la activación efectiva del servicio y el cumplimiento

satisfactorio de las obligaciones contractuales. Esta forma de pago garantiza una adecuada administración de los recursos públicos, simplifica la gestión financiera y contractual, y se ajusta a la naturaleza del servicio contratado, sin afectar los procesos de control, supervisión ni las responsabilidades derivadas del contrato, en concordancia con el régimen de contratación estatal.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO REQUERIDO

El objeto del presente proceso consiste en la prestación del servicio de **MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT** para la plataforma tecnológica Microsoft de la Policía Nacional, orientado a garantizar la continuidad operativa, disponibilidad, estabilidad, seguridad y evolución de los sistemas de información institucionales, tanto en ambientes On-Premise, Cloud e Híbridos.

La plataforma Microsoft es una herramienta transversal para los procesos institucionales, resulta indispensable maximizar su aprovechamiento y asegurar la disponibilidad permanente de los servicios para los usuarios de la entidad. Contar con un servicio de soporte del fabricante permite a la Policía Nacional de Colombia operar bajo altos estándares de calidad, garantizar la continuidad de los sistemas operativos, aplicaciones, servicios en la nube y plataformas instaladas en sitio, y disponer de recursos técnicos especializados y certificados que respalden la operación tecnológica de la Institución.

Con los servicios de Mantenimiento y Soporte Microsoft Unified Enterprise Support, se espera continuar contando con un modelo integral de soporte empresarial, que combine soporte reactivo ilimitado y servicios proactivos especializados, orientados a garantizar la continuidad operativa, estabilidad, seguridad y evolución de las plataformas Microsoft; contando con los siguientes servicios:

1. Soporte reactivo ilimitado: está orientado a la atención y resolución priorizada de incidentes, con el objeto de minimizar tiempos de indisponibilidad y asegurar la continuidad de los servicios tecnológicos basados en Microsoft, el cual Incluye:

1.1 **Soporte para solución de problemas:** Asistencia técnica para la resolución de incidentes con síntomas específicos presentados durante el uso de productos y servicios Microsoft, o cuando exista una expectativa razonable de que el incidente sea atribuible a dichas plataformas. El acceso al soporte se realizará a través de los canales oficiales de Microsoft, ya sea por vía telefónica o por medios electrónicos, mediante el portal de soporte en línea (Services Hub).

1.2 **Soporte de asesoramiento:** Soporte técnico de carácter consultivo, orientado a la atención de situaciones no planificadas, prestado por profesionales especializados en tecnologías Microsoft. Este soporte incluirá orientación técnica, asesoría especializada y transferencia de conocimiento, con el propósito de apoyar la correcta implementación y operación de las soluciones Microsoft, prevenir incidentes recurrentes y reducir el riesgo de afectación a los servicios.

1.3 **Administración de la prestación del servicio:** Actividades de gestión y coordinación del soporte, lideradas por el equipo asignado por Microsoft, orientadas a:

- Mantener un relacionamiento técnico continuo con la Entidad.
- Supervisar la correcta atención de los casos de soporte.
- Gestionar procesos de escalamiento técnico cuando la criticidad del incidente lo requiera.
- Alinear la prestación del servicio con las necesidades operativas y estratégicas de la Entidad.

2. **Créditos Proactivos:** Están orientados a mantener, optimizar y mejorar el estado de la infraestructura y las operaciones de TIC; contando con los siguientes servicios:

2.1 **Servicios de mantenimiento:** orientados a la prevención de incidentes en los entornos Microsoft, los cuales se planifican y programan con antelación. Su objetivo principal es asegurar la estabilidad, disponibilidad y correcta configuración de las plataformas, mediante revisiones técnicas, validaciones y aplicación de buenas prácticas.

2.2 **Servicios de optimización:** enfocados en el uso eficiente y seguro de la inversión tecnológica, que incluye:

- Optimización de configuraciones en entornos cloud, on-premise e híbridos.
- Apoyo a la adopción efectiva de funcionalidades de los productos Microsoft.
- Fortalecimiento de la seguridad e identidad.
- Mejora del rendimiento, la operación y la gobernanza de las plataformas Microsoft.

2.3 **Capacitación:** Servicios de capacitación especializada, orientados al fortalecimiento de las habilidades técnicas y operacionales del personal de soporte de la Entidad, mediante modalidades de capacitación presencial, virtual o bajo demanda, impartidas por recursos con experiencia en tecnologías Microsoft. Estos servicios incluyen la realización de talleres técnicos especializados, dirigidos a:

- La prevención de incidentes.
- El incremento de la disponibilidad y estabilidad de los sistemas.
- El diseño, creación e implementación de soluciones y productos basados en tecnologías Microsoft.

Adicionalmente, capacitaciones especializadas orientadas a apoyar a la Entidad en la planeación, implementación, administración, operación y maximización de la productividad de los productos y plataformas Microsoft, tanto existentes como futuras, alineadas con buenas prácticas del fabricante y las necesidades operativas institucionales

3. CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR

Con base a la metodología de la Guía de Estudios del Sector de Colombia Compra Eficiente, se describe el sector, así:

3.1 ASPECTOS GENERALES, ACTORES DEL MERCADO.

Desde la perspectiva de los actores del mercado, la estructura de la oferta para el objeto del presente proceso de **MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT** evidencia una alta concentración por especialidad tecnológica, derechos de propiedad intelectual y control exclusivo del fabricante, toda vez que se trata de un servicio intrínsecamente ligado a las soluciones Microsoft, cuyo diseño, desarrollo, actualización, licenciamiento, soporte avanzado y acompañamiento especializado recaen exclusivamente en Microsoft Corporation como fabricante original.

La identificación de la inexistencia de pluralidad de oferentes se deriva del análisis técnico y funcional del servicio requerido, en el cual se establece que el Unified Enterprise Support no corresponde a un servicio de soporte genérico o interoperable, sino a un modelo de soporte empresarial propietario, definido, estructurado y regulado directamente por Microsoft. Dicho modelo contempla, entre otros, escalamiento técnico de alto nivel, acceso a ingenieros especializados del fabricante, tiempos de respuesta garantizados, atención proactiva de incidentes críticos y herramientas exclusivas de gestión y monitoreo, los cuales no pueden ser replicados ni prestados de manera autónoma por terceros no autorizados. En este contexto, la posibilidad de concurrencia no se configura en términos de pluralidad de fabricantes, sino que se encuentra limitada exclusivamente a los canales y esquemas oficiales autorizados por Microsoft Corporation para la prestación

del servicio Unified Enterprise Support. Esta situación se verifica a partir de la revisión de las condiciones del servicio, los modelos contractuales definidos por el fabricante y la ausencia de alternativas funcionalmente equivalentes con igual alcance técnico, contractual y de acceso a recursos especializados. En consecuencia, se concluye que no existe una pluralidad de oferentes en igualdad de condiciones, en tanto ningún otro proveedor distinto al fabricante, o a los mecanismos expresamente definidos por este, cuenta con la titularidad de los derechos de propiedad intelectual, la capacidad de escalamiento técnico interno, ni el acceso a las herramientas, equipos especializados y niveles de soporte requeridos para la adecuada prestación del servicio objeto del presente proceso.

Desde la perspectiva de la oferta, el servicio Unified Enterprise Support se presta a través de una cadena de suministro controlada y certificada directamente por Microsoft, quien define los estándares técnicos, niveles de servicio (SLA), metodologías de atención, herramientas especializadas y personal autorizado para su ejecución. Para el mercado colombiano, este servicio es suministrado únicamente a través del canal autorizado y exclusivo del fabricante, lo que delimita de manera objetiva el mercado relevante y restringe la participación de terceros no avalados. Asimismo, el mercado de servicios de soporte avanzado sobre plataformas Microsoft no opera bajo esquemas ordinarios de libre competencia, en la medida en que se encuentra condicionado por los derechos de propiedad intelectual, certificaciones técnicas, acceso a código, herramientas internas y conocimiento especializado del fabricante, sin los cuales no es jurídica ni técnicamente viable la prestación del servicio objeto del proceso. En este sentido, la inexistencia de pluralidad de oferentes no obedece a barreras artificiales, sino a la naturaleza misma del servicio y al control legítimo que ejerce el fabricante sobre su tecnología.

Bajo este entendimiento, para el presente proceso, Microsoft, a través de su canal autorizado en Colombia, se configura como el único actor económico idóneo para atender la necesidad institucional de MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT, al ser el único con capacidad legal, técnica y operativa para garantizar el acompañamiento especializado, la atención proactiva de incidentes, la escalabilidad del soporte y el cumplimiento de los niveles de servicio requeridos para una plataforma tecnológica crítica de alcance institucional. En consecuencia, la contratación del servicio Unified Enterprise Support con el filial autorizado por Microsoft resulta consistente con la realidad del mercado, con la estructura de la oferta disponible y con la especialidad técnica del servicio requerido, configurándose objetivamente la ausencia de pluralidad de oferentes y justificándose la aplicación de la modalidad de contratación directa, conforme al marco normativo vigente y a las directrices establecidas por Colombia Compra Eficiente.

3.2 NIVEL DE COMPETENCIA.

Desde la perspectiva del nivel de competencia del mercado, el presente proceso se desarrolla en un escenario de competencia restringida, derivado de la especialidad técnica del servicio requerido y de los derechos de propiedad intelectual asociados a las soluciones tecnológicas Microsoft. En efecto, como se indicó anteriormente, el servicio Unified Enterprise Support corresponde a una oferta especializada cuyo diseño, desarrollo, metodologías de atención, herramientas de diagnóstico, escalamiento y control de calidad se encuentran bajo la titularidad exclusiva del fabricante original, Microsoft Corporation, razón por la cual no existe un mercado abierto con múltiples fabricantes en capacidad de ofrecer este servicio en condiciones equivalentes.

Bajo esta lógica, la competencia no se presenta entre diversos fabricantes del servicio, sino dentro de una cadena de prestación controlada y definida por el titular de la tecnología, en la cual únicamente pueden participar los canales oficialmente autorizados por Microsoft. Esta condición limita objetivamente la pluralidad de oferentes, en la medida en que el acceso a los niveles de soporte avanzado, a los equipos de ingeniería especializados y a las herramientas internas del fabricante está restringido a los proveedores certificados y avalados por este.

Adicionalmente, el mercado de servicios de soporte avanzado sobre plataformas Microsoft no opera bajo esquemas ordinarios de libre concurrencia, dado que se encuentra condicionado por requisitos técnicos, contractuales y de certificación, así como por el acceso a información, código, herramientas y procesos internos del fabricante, sin los cuales no es técnica ni jurídicamente posible prestar el servicio objeto del proceso. En este contexto, el nivel de competencia se encuentra previamente delimitado por barreras técnicas y legales propias de la naturaleza del servicio, y no por decisiones discrecionales de la entidad contratante.

En el caso concreto, la necesidad institucional de la Policía Nacional responde a una configuración particular de su plataforma tecnológica, diseñada para soportar procesos administrativos, operativos y misionales de alta criticidad, lo cual acentúa la especialización de la oferta y restringe la existencia de sustitutos funcionalmente equivalentes dentro del mercado. Por consiguiente, no se evidencia un escenario de competencia plena entre múltiples oferentes, sino una oferta limitada y objetivamente concentrada en el fabricante del software y su representante o canal autorizado en Colombia. En consecuencia, el análisis del nivel de competencia permite sustentar que, para efectos del presente proceso, la concurrencia real del mercado se armoniza con las condiciones técnicas del bien objeto del servicio, con la estructura de la oferta disponible y con el marco normativo aplicable, configurándose de manera objetiva la ausencia de pluralidad de oferentes, lo cual respalda la aplicación de la modalidad de contratación directa para el servicio de MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT.

4. CONDICIONES DEL MERCADO

El mercado para adelantar el siguiente proceso se caracteriza por:

4.1 EXCLUSIVIDAD O DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA.

Desde la perspectiva de la exclusividad y disponibilidad restringida, el mercado del servicio requerido para el proceso de MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT no se comporta como un mercado abierto de libre concurrencia, sino como un mercado altamente especializado y controlado directamente por el fabricante, en atención a la naturaleza técnica del servicio, los derechos de propiedad intelectual asociados y el modelo de prestación definido por Microsoft Corporation.

En efecto, conforme al Contrato de Agencia Comercial suscrito el 28 de noviembre de 2016, Microsoft Corporation designó de manera expresa, exclusiva y excluyente a **BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC**. como su agente autorizado en el territorio Colombiano para la promoción, oferta y comercialización de los servicios Premier Services, actualmente denominados Unified Enterprise Support, contrato que se encuentra debidamente apostillado, traducido oficialmente e inscrito en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá.

COMMERCIAL AGENCY AGREEMENT

This Agency Agreement is entered into as of the 28th day of November, 2016, between MICROSOFT CORPORATION, hereinafter referred to as the "COMPANY", having its principal place of business in Redmond, State of Washington, United States of America and BRANCH OF MICORSOFT COLOMBIA INC. hereinafter referred to as the "AGENT", having its principal place of business in Bogotá Colombia.

1. **DEFINITIONS**

(i) PREMIER SERVICES

PREMIER SERVICES shall mean any or all services and offerings listed in Exhibit "A" attached hereto and incorporated herein. Exhibit "A" may be revised, from time to time, by mutual written consent of the parties. The COMPANY reserves the right to eliminate any portion of the PREMIER SERVICES which offering is discontinued by the COMPANY.

(ii) TERRITORY

TERRITORY shall mean the geographic area of the country of COLOMBIA. This area may be revised, from time to time, by mutual written consent of the parties.

2. **APPOINTMENT AND ACCEPTANCE**

(i) APPOINTMENT AND ACCEPTANCE

The COMPANY appoints the AGENT as the agent for the promotion and sale of the PREMIER SERVICES in the TERRITORY, and the AGENT accepts such appointment.

(ii) EXCLUSIVE APPOINTMENT

The COMPANY may not, at any time while this Agreement is in effect, appoint another agent for the offering and/or sale of PREMIER SERVICES in the TERRITORY.

(iii) MARKET DEVELOPMENT

The AGENT shall exert its best efforts to promote, offer and sell the PREMIER SERVICES in the TERRITORY during the term of this Agreement and shall refrain from engaging in any activities whatsoever in the TERRITORY involving any other PREMIER SERVICES which are similar or may compete with the PREMIER SERVICES.

3. **TERM OF THE AGREEMENT**

Microsoft
CORPORATE, EXTERNA
AND LEGAL AFFAIRS

Dicha designación implica que los servicios de soporte avanzado, escalamiento especializado, acceso a ingenieros del fabricante, herramientas internas, metodologías propietarias y acompañamiento técnico integral que caracterizan el servicio Unified Enterprise Support, únicamente pueden ser prestados directamente por Microsoft Corporation, sus filiales o por su agente exclusivo autorizado, no encontrándose disponibles para su prestación autónoma por parte de terceros.

En este contexto, la disponibilidad del servicio en el mercado colombiano no es general ni indiscriminada, sino que se encuentra restringida por canal oficial, certificación técnica, destinación institucional y autorización expresa del fabricante, condiciones que limitan material y jurídicamente la posibilidad de concurrencia de múltiples oferentes. Esta restricción no obedece a una decisión discrecional de la entidad contratante, sino a la propia configuración jurídica, técnica y contractual del servicio, determinada por el titular de la tecnología.

Adicionalmente, el carácter crítico de la infraestructura tecnológica basada en soluciones Microsoft utilizada por la Policía Nacional para soportar procesos administrativos, operativos y misionales de alto impacto institucional, exige la contratación de un servicio que garantice continuidad operativa permanente, atención proactiva de incidentes de alta severidad, mitigación de riesgos tecnológicos, prevención de fallas y escalamiento directo con el fabricante, condiciones que no pueden ser satisfechas mediante esquemas de

soporte estándar o genérico del mercado, sino exclusivamente a través del servicio Unified Enterprise Support suministrado por el canal autorizado.

En consecuencia, la estructura del mercado para el servicio de MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT se encuentra objetivamente restringida y concentrada en el fabricante de la tecnología y en su representante exclusivo en Colombia, configurándose una oferta limitada, especializada y jurídicamente determinada, que no admite sustitutos funcionales equivalentes ni competencia efectiva entre múltiples oferentes. Esta situación sustenta de manera objetiva la inexistencia de un escenario de pluralidad de oferentes para esta referencia específica y respalda la procedencia de la modalidad de contratación directa, de conformidad con el marco normativo vigente.

5. ANÁLISIS DE OFERTA

Para realizar el análisis de precios de referencia SECOP II, se debe consultar la página de la Agencia de Contratación Pública www.colombiacompra.gov.co, en la búsqueda de procesos, revisando los contratos publicados por otras entidades a nivel Nacional durante las últimas tres vigencias 2023, 2024 y 2025 encontrando con objeto igual o similar los siguientes:

VIGENCIA	ENTIDAD CONTRATANTE Y CONTRATISTA	OBJETO	NÚMERO DEL CONTRATO Y FECHA DE SUSCRIPCIÓN	NÚMERO DE PROCESO	VALOR
2023	Procuraduría General de la Nación / BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC	CONTRATAR SERVICIOS DE SOPORTE PREMIER (DIRECTO) DEL FABRICANTE PARA LOS PRODUCTOS TECNOLÓGICOS DE LA PLATAFORMA MICROSOFT DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN.	ORDEN DE COMPRA 111547	NO APLICA	1.200.000.000
2024	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD / BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC	Adquirir la activación del servicio de Microsoft Unified Enterprise Support para la plataforma Microsoft de la Superintendencia Nacional de Salud.	210 DE 2024 26/12/2024	SNS-CD-172-2024	1.673.614.112,71
2025	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses / Branch Of Microsoft Colombia Inc	Adquisición por suscripción de Microsoft Unified Enterprise Support para soporte proactivo y reactivo de productos Microsoft del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses	CONTRATO/CONVENIO ELECTRÓNICO No. 161-SG-2025 21/11/2025	CD-067-SG-2025	$ 570.215.292

Como resultado de dicha revisión, se evidenció que la oferta de entidades públicas durante las tres (3) últimas vigencias fiscales (2023, 2024 y 2025) permite identificar que, en todos los procesos contractuales consultados en la plataforma SECOP II, la participación como oferente y contratista ha sido exclusiva de BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC., lo cual resulta consistente con la estructura del mercado y con el esquema de exclusividad definido por Microsoft Corporation para la prestación de los servicios Premier Support / Unified Enterprise Support en Colombia.

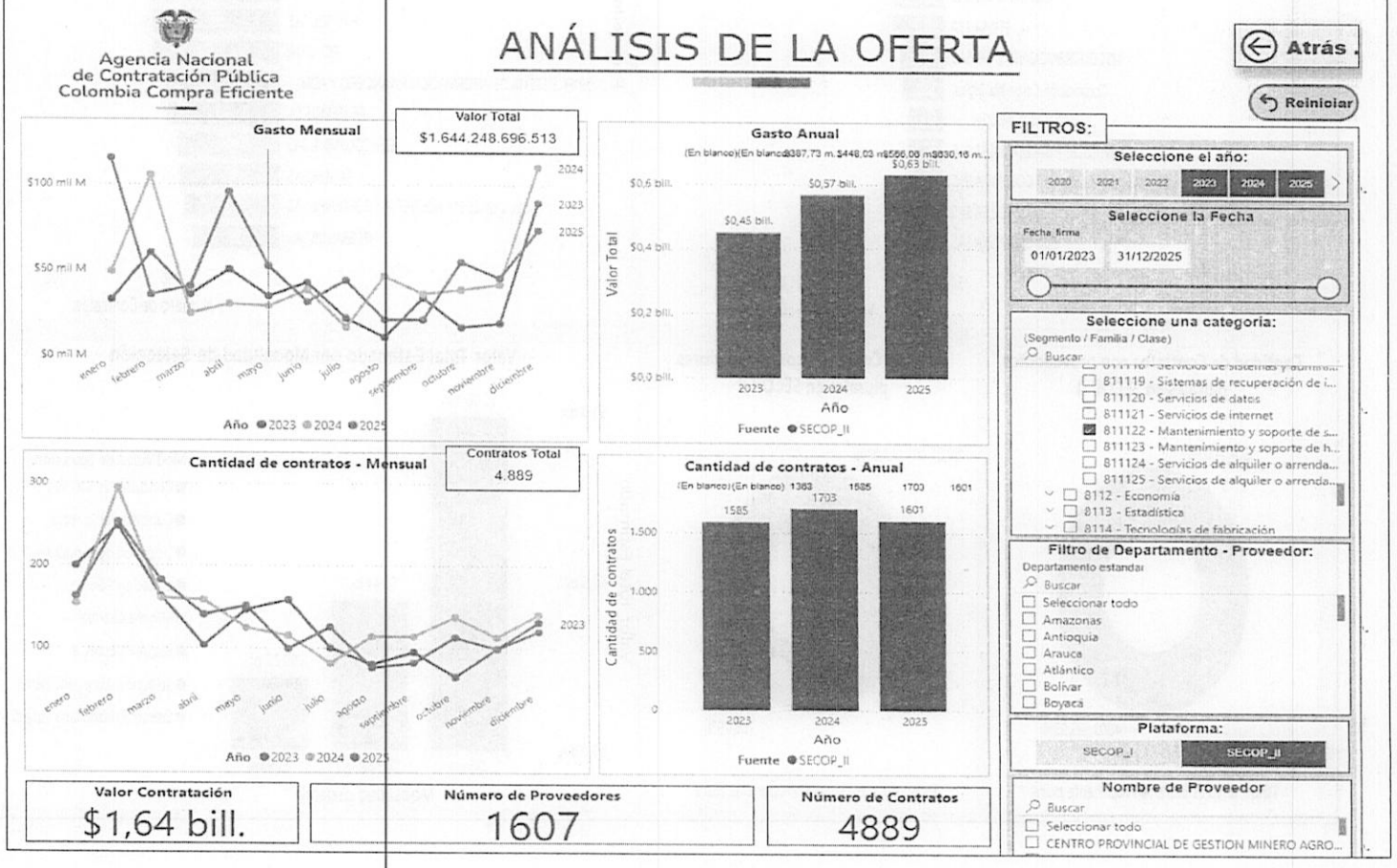
No obstante, también evidencia que, si bien los objetos contractuales guardan relación con servicios de soporte sobre plataformas Microsoft, existen diferencias sustanciales de carácter técnico y económico entre los soportes previamente contratados por otras entidades y el servicio de MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT que requiere la Policía Nacional. Dichas diferencias se presentan, entre otros aspectos, en el alcance del servicio y el valor económico de los contratos, lo cual impide establecer una relación directa y estrictamente comparable entre los antecedentes contractuales revisados y la necesidad institucional a satisfacer.

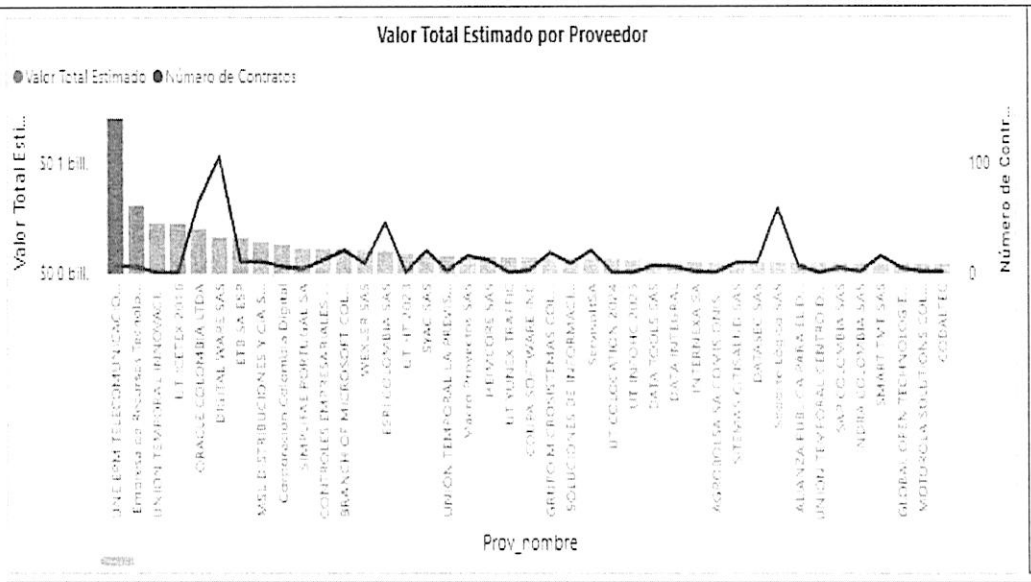
En consecuencia, los precios publicados en la plataforma SECOP II no resultan pertinentes ni representativos para efectos de establecer un parámetro económico confiable que sirva como referencia para el presente proceso de contratación, toda vez que su utilización podría generar errores o distorsiones en la estimación del valor del contrato, en razón a que los servicios previamente contratados por otras entidades presentan diferencias sustanciales de carácter técnico y económico frente al servicio de MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT requerido por la Policía Nacional, las cuales no son técnicamente comparables con la necesidad institucional a satisfacer.

Adicionalmente, basarse en dichos antecedentes contractuales no permitiría atender de manera eficiente, oportuna y acorde con los requerimientos específicos del servicio requerido, considerando el nivel de criticidad, especialización técnica, alcance del soporte y valor estratégico que demanda la infraestructura tecnológica de la Policía Nacional. En virtud de lo anterior, se hace necesario acudir a otros mecanismos de análisis del mercado y determinación económica, que permitan reflejar con mayor precisión las condiciones reales del servicio objeto de contratación, en concordancia con la estructura de la oferta, la exclusividad del proveedor y las condiciones técnicas particulares del Unified Enterprise Support.

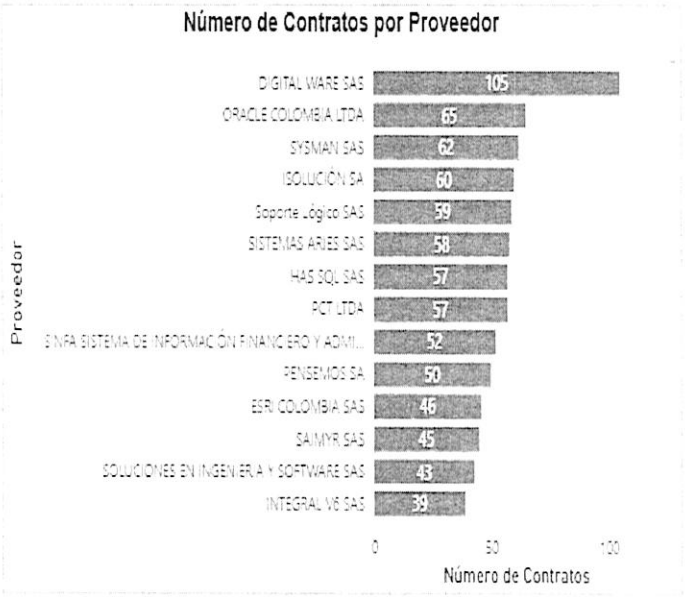
Análisis de la Oferta – Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE)

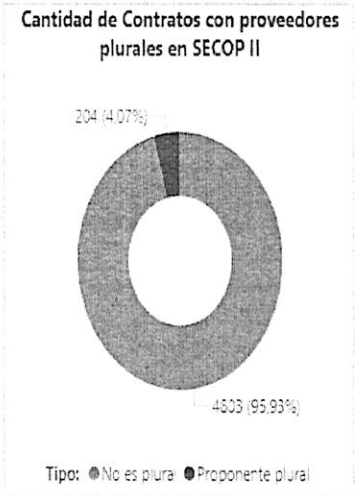
Con el fin de establecer el comportamiento de la oferta para el "MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT", se procedió a verificar en Colombia Compra Eficiente, el Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE), herramienta de análisis de oferta, en categoría se registró el código UNSPSC correspondiente al segmento, familia y clase, así: 811122, encontrando que durante las vigencias 2023, 2024 y 2025 las entidades estatales adjudicaron 4.889 contratos y un total de 1.607 proveedores a nivel nacional, así;

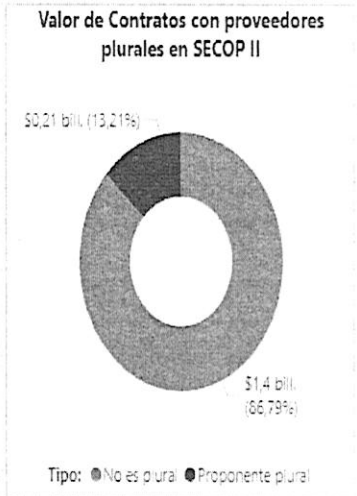


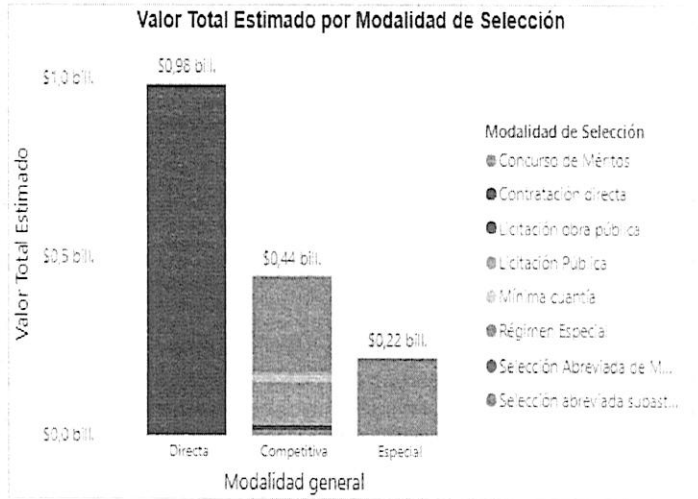

Valor Total Estimado por Proveedor
Valor Total Estimado
Número de Contratos
Valor Total Esti...
$0.1 bill.
$0.0 bill.
100
0
Número de Contr...
Prov_nombre
RENOVACION CONTRATOS 2024
SEMCAR SAS
1020998527
Documento de Proveedor (Plataforma)
Buscar
Seleccionar todo
0
Valor contratado:
$0
$91.123.602.178
Modalidad de selección
Competitiva
Emplazación
Directa
Especial

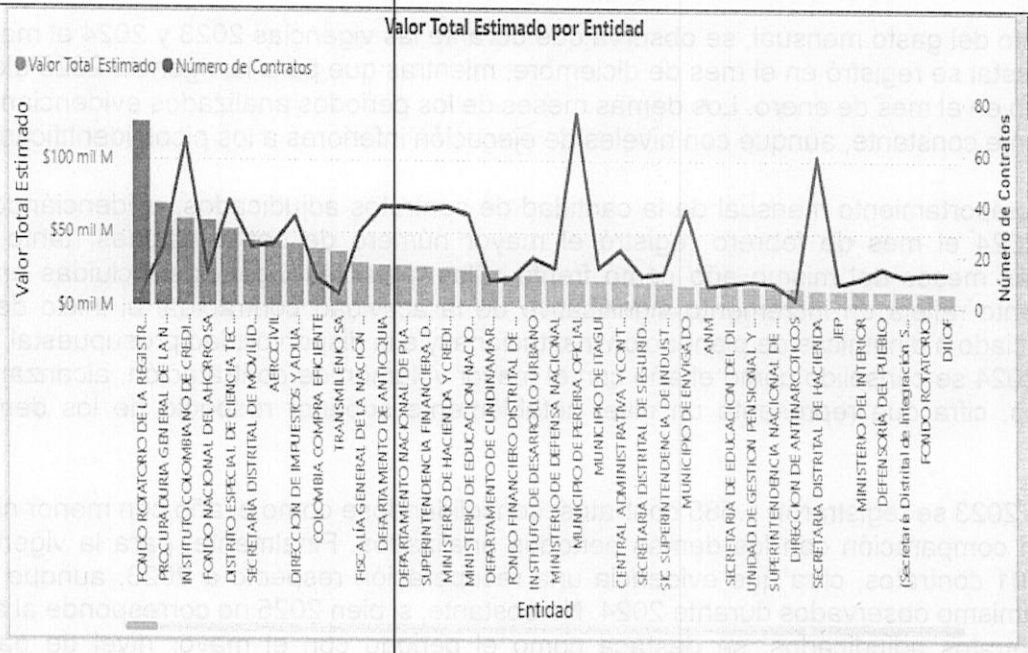

Valor Total Estimado por Proveedor
UNE EPM TELECOMUNICACIONES SA
$0,14 bill.
Empresa de Recursos Tecnologicos del Valle
$0,06 bill.
UNION TEMPORAL INNOVACIÓN FNA 2025
$0,05 bill.
UT ICETEX 2016
$0,05 bill.
ORACLE COLOMBIA LTDA
$0,04 b...
DIGITAL WARE SAS
$0,03...
ETB SA ESP
$0,03...
MSL DISTRIBUCIONES Y CIA SAS
$0,0...
Corporación Colombia Digital
$0,...
SIMPLIFAE PORTUGAL SA
$0,...
CONTROLES EMPRESARIALES SAS
$0,...
BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC
$0,...
WEKLER SAS
$...
ESP COLOMBIA SAS
$...
Proveedor
$0.0 bill.
$0.1 bill.
Valor Total Estimado


Número de Contratos por Proveedor
DIGITAL WARE SAS
105
ORACLE COLOMBIA LTDA
65
SYSMAN SAS
62
ISOLUCION SA
60
Soporte Lógico SAS
59
SISTEMAS ARIES SAS
58
HAS SQL SAS
57
PCT LTDA
57
SINPA SISTEMA DE INFORMACIÓN FINANCIERO Y ADMI...
52
PENSEMOS SA
50
ESP COLOMBIA SAS
46
SAIMYR SAS
45
SOLUCIONES EN INGENIERIA Y SOFTWARE SAS
43
INTEGRAL V6 SAS
38
Proveedor
0
50
100
Número de Contratos


Cantidad de Contratos con proveedores plurales en SECOP II
204 (4,07%)
4803 (95,93%)
Tipo: No es plural Proponente plural


Valor de Contratos con proveedores plurales en SECOP II
$0,21 bill. (13,21%)
$1,4 bill. (86,79%)
Tipo: No es plural Proponente plural


Valor Total Estimado por Modalidad de Selección
$1,0 bill.
$0,5 bill.
$0,0 bill.
Valor Total Estimado
$0,98 bill.
$0,44 bill.
$0,22 bill.
Directa
Competitiva
Especial
Modalidad general
Modalidad de Selección
Concurso de Méritos
Contratación directa
Licitación obra pública
Licitación Pública
Mínima cuantía
Régimen Especial
Selección Abreviada de M...
Selección abreviada subast...



Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia	
8111 - Servicios informáticos	
811122 - Mantenimiento y soporte de software	
Contratar el servicio de actualización mantenimiento y soporte del sistema de informaciónde nómina y talento humano KACTUS así como el licenciamiento e implementación del módulo de controlde tiempos y turnos en el instituto nacional de metrología	
CONTRATAR LA ADQUISICIÓN RENOVACIÓN ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS SERVICIOS DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS (BI) VISUALIZACIÓN (TABLEAU) PARA LOS DEPARTAMENTOS CONJUNTOS DE OPERACIONES DEL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DE ACUERDO CON EL ANEXO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	
CONTRATAR LA RENOVACIÓN DEL LICENCIAMIENTO DE LAS SOLUCIONES CA Y DEL ANTIVIRUS CORPORATIVO INCLUIDO LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE DE INTEGRACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS CA	
MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARESIHOS WEB PARA EL FORTALECIMIENTO DELA GESTIÓNADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DELA ESE HOSPITAL SANTAANA DEFALAN TOLIMA	
MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA PLATAFORMA CORRELACIONADOR DE EVENTOS QRADAR (QRADAR CIBERDEFENSA) IBM QRADAR A EJECUTAR EN LA VIGENCIA 2024	
Prestación de servicios profesionales especializados en el monitoreo continuidad y mantenimiento de estrategias de rendimiento de las bases de datos de la entidad	
Prestación de servicios profesionales especializados en ingeniería para laconfiguración soporte funcional soporte técnico a la operación del sistema financiero y soportecolaborativo en la migración de procesos y servicios tecnológicos a sistemas financieros en elmarco de las funciones de la Dirección de Tecnología	
Total	

De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, sobre el principio de calidad de la información, las Entidades Estatales son responsables de la oportunidad, objetividad y veracidad de la información que publican.

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente no es responsable por la información publicada en el SECOP. Si requiere información o Documentos del Proceso debe solicitarlos a la Entidad Estatal que adelantó el Proceso de Contratación respectivo.

Fuente: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNjkwMzhkMjItNjZjZC00YzA3LWI1MDMtMGEyNzlmYWRjNDYxIiwidCI6IjdiMDkwNDFlLTI0NTEtNDlkMC04Y2IxLTc5ZDVlM2Q4YzFiZSIsImMiOjR9

De conformidad con el análisis realizado, se evidencia que durante las últimas tres (03) vigencias fiscales se adjudicaron cuatro mil ochocientos ochenta y nueve (4.889) contratos, cuyo valor agregado asciende a $1.644.248.696.513, cifra que refleja un comportamiento sostenido de la contratación dentro de este segmento del mercado. Asimismo, se identifica que la UNE EPM TELECOMUNICACIOES S.A concentra el mayor valor estimado dentro de los procesos evaluados, lo cual permite inferir su consolidado posicionamiento y la relevancia de su participación en el sector.

En cuanto al comportamiento del gasto mensual, se observa que durante las vigencias 2023 y 2024 el mayor nivel de ejecución presupuestal se registró en el mes de diciembre, mientras que para la vigencia 2025 dicho comportamiento se presentó en el mes de enero. Los demás meses de los periodos analizados evidencian un comportamiento relativamente constante, aunque con niveles de ejecución inferiores a los picos identificados.

Así mismo, se analizó el comportamiento mensual de la cantidad de contratos adjudicados, evidenciándose que durante la vigencia 2024 el mes de febrero registró el mayor número de contrataciones, tanto en comparación con los demás meses del mismo año como frente a las restantes vigencias incluidas en el análisis. Este comportamiento refleja un incremento significativo de la actividad contractual al inicio de la vigencia, posiblemente asociado a dinámicas de planeación institucional y a la disponibilidad presupuestal. En este contexto, la vigencia 2024 se consolidó como el año con el mayor volumen de contratación, alcanzando un total de 1.703 contratos, cifra que representa un nivel notablemente superior respecto de los demás periodos evaluados.

Por su parte, en la vigencia 2023 se registraron 1.585 contratos, consolidándose como el año con menor nivel de actividad contractual en comparación con los demás periodos analizados. Finalmente, para la vigencia 2025 se contabilizaron 1.601 contratos, cifra que evidencia una recuperación respecto a 2023, aunque sin alcanzar los niveles de dinamismo observados durante 2024. No obstante, si bien 2025 no corresponde al año con mayor número de contratos adjudicados, se destaca como el periodo con el mayor nivel de gasto ejecutado, debido a que las adjudicaciones realizadas estuvieron asociadas a procesos de mayor cuantía. Lo anterior confirma que el comportamiento del gasto no depende exclusivamente del volumen de adjudicaciones, sino que está determinado por la naturaleza, el alcance y el valor unitario de los contratos suscritos en cada vigencia.

Respecto a las modalidades de selección, el análisis del tablero evidencia que predomina la modalidad de contratación directa, con un valor agregado de $0,98 billones, lo cual indica que una proporción significativa de los recursos contratados durante el periodo evaluado se canalizó a través de este mecanismo. Este comportamiento sugiere la presencia de condiciones particulares en el mercado, tales como especialización técnica, continuidad en la prestación de servicios, dependencia tecnológica, derechos de propiedad intelectual o ausencia de pluralidad de oferentes, que justifican el uso recurrente de esta modalidad conforme al marco normativo vigente. Dentro de este grupo, la licitación pública se identifica como el mecanismo más representativo, dada su aplicación en procesos de mayor cuantía y complejidad.

En segundo lugar, se ubica la modalidad competitiva, con un valor aproximado de $0,44 billones, lo que refleja la existencia de escenarios en los que el mercado presenta condiciones suficientes de competencia, permitiendo la participación de múltiples oferentes y la comparación objetiva de propuestas. Esta modalidad evidencia que, para determinados objetos contractuales, las entidades cuentan con alternativas viables en el mercado y pueden adelantar procesos bajo esquemas de selección abierta.

Finalmente, la modalidad especial registra un valor de $0,22 billones, asociada generalmente a contrataciones que, por su naturaleza específica, régimen jurídico o condiciones particulares del objeto, se rigen por procedimientos especiales definidos en la normatividad aplicable.

En conjunto, la distribución del valor contratado por modalidad de selección, que asciende a un total de $1,64 billones correspondientes a 4.889 contratos, permite inferir que el mercado analizado combina escenarios de competencia con contextos de alta especialización y concentración, donde la elección de la modalidad de contratación responde no solo a criterios económicos, sino también a factores técnicos, jurídicos y estratégicos que inciden directamente en la forma como las entidades estructuran sus procesos de contratación.

6. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Se debe consultar dentro de las tres últimas vigencias 2023, 2024 y 2025 en la página web de contratación pública www.colombiacompra.gov.co y las bases de datos que reposan en la Policía Nacional, evidenciándose procesos con objeto similar que ha suscrito la entidad, así:

Tabla Nro. 1. Contratos celebrados por la Policía Nacional (vigencias 2023, 2024 y 2025)

DESCRIPCIÓN	VIGENCIAS		
	2023	2024	2025
MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA	**INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA**	**CONTRATACIÓN DIRECTA**	**CONTRATACIÓN DIRECTA**
NÚMERO Y OBJETO DEL CONTRATO	ORDEN DE COMPRA 118309 MANTENIMIENTO Y SOPORTE MICROSOFT PREMIER, A TRAVÉS DEL INSTRUMENTO DE AGREGACIÓN DE DEMANDA DE SOFTWARE POR CATÁLOGO CCE-139-IAD-2020	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PN DILOF NRO. 06-7-10226-24 MANTENIMIENTO Y SOPORTE MICROSOFT PREMIER	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PN DILOF NRO. 06-7-10218-25 MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT
FORMA DE EJECUCIÓN	Total	Total	Total
VALOR DEL CONTRATO	$ 171.497.993,81	$ 399.952.549,00	$ 438.938.131,87
FORMA DE PAGO	Vigencia 2023: Se realizó un pago en el mes de diciembre del 2023 por la suma de CIENTO SETENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS DIECISIETE MIL NOVECIENTOS VEINTISIETE PESOS CON SETENTA Y TRES CENTAVOS, MONEDA LEGAL INCLUIDO IVA ($171.517.927,73), el cual correspondió al servicio de Mantenimiento y Soporte Microsoft Premier.	Vigencia 2024: Se realizó un pago en el mes de octubre del 2024 por la suma de TRESCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS MONEDA LEGAL INCLUIDO IVA ($399.952.549,00), el cual correspondió al servicio de Mantenimiento y Soporte Microsoft Premier.	Vigencia 2025: Se realizó un pago en el mes de octubre del 2025 por la suma de CUATROCIENTOS TREINTA Y OCHO MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA Y UN PESOS CON OCHENTA Y SIETE CENTAVOS MONEDA LEGAL INCLUIDO IVA ($438.938.131,87), el cual correspondió al servicio de MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT.
RECURSO	Recurso 16	Recurso 16	Recurso 10
LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DIRECCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.	DIRECCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.	DIRECCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL - OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES.
CONTRATISTA	BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC	BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC	BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC
COMPORTAMIENTO DEL CONTRATISTA E IMPOSICIÓN DE SANCIONES	SIN INCONVENIENTES	SIN INCONVENIENTES	SIN INCONVENIENTES
GARANTÍAS EXIGIDAS Y SINIESTROS	Cumplimiento del contrato Calidad del servicio Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	Cumplimiento del contrato Calidad del servicio Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.	Cumplimiento del contrato Calidad del servicio Pago de salarios y prestaciones sociales e indemnizaciones laborales.
PLAZO DE EJECUCIÓN	Lo descrito en el Instrumento de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo CCE-139-IAD-2020, para comprar por medio de la Tienda Virtual del Estado Colombiano.	Desde 01/08/2024 hasta 31/10/2024	Desde el 09/08/2025 hasta 31/10/2025
NÚMERO DE PROCESO	PN DIRAF IAD 351 2023	PN DILOF CD 284 2024	PN DILOF CD 244 2025

Análisis de ejecución:

1. **Vigencia 2023:** La contratación del servicio de Mantenimiento y Soporte Microsoft se adelantó mediante el Instrumento de Agregación de Demanda (IAD), utilizando el catálogo CCE-139-IAD-2020 de la Tienda Virtual del Estado Colombiano. Esta modalidad permitió la adquisición del servicio bajo condiciones previamente definidas y estandarizadas. El contrato se ejecutó en su totalidad, con un valor de $171.497.993,81, correspondiente a un único pago realizado en diciembre de 2023. El servicio fue prestado por BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC, sin que se registraran inconvenientes en la ejecución, sanciones o siniestros, lo cual evidencia un cumplimiento satisfactorio de las obligaciones contractuales.

   Desde el punto de vista analítico, esta vigencia se caracteriza por un menor compromiso presupuestal frente a los años posteriores y por el uso de un mecanismo de compra agregada, lo que sugiere una contratación ajustada a un esquema previamente definido y con un alcance acotado a las condiciones del catálogo vigente.

2. **Vigencia 2024:** La contratación del servicio se realizó mediante la modalidad de contratación directa, manteniendo como contratista a **BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC**. El plazo de ejecución estuvo comprendido entre el 1 de agosto y el 31 de octubre de 2024, con ejecución total del contrato. El valor contractual ascendió a $399.952.549,00, pagado en un solo desembolso durante el mes de octubre. Al igual que en la vigencia anterior, no se reportaron inconvenientes, sanciones ni siniestros, ratificando un desempeño contractual adecuado por parte del proveedor; lo anterior se encuentra soportado en los informes de supervisión registrados en la plataforma SECOP II, en los cuales se documentó el desarrollo normal del contrato, la correcta prestación del servicio y la atención adecuada de los requerimientos formulados por la entidad, conforme a los términos contractuales establecidos.

   Desde el análisis comparativo, se evidencia un incremento significativo en el valor del contrato respecto de 2023, lo cual constituye una variación relevante entre vigencias. Este aumento refleja diferencias sustanciales en las condiciones generales de contratación, lo que impide equiparar directamente esta vigencia con la anterior. En consecuencia, el año 2024 debe considerarse como un periodo con características contractuales específicas y diferenciadas.

3. **Vigencia 2025:** La contratación igualmente se adelantó bajo la modalidad de contratación directa, manteniéndose el mismo contratista. El contrato tuvo un plazo de ejecución entre el 9 de agosto y el 31 de octubre de 2025, con ejecución total y pago único realizado en el mes de octubre. El valor del contrato fue de $438.938.131,87, lo que representa un nuevo incremento frente a la vigencia inmediatamente anterior, aunque de menor magnitud que el registrado entre 2023 y 2024. No se evidenciaron inconvenientes en la ejecución contractual, ni imposición de sanciones o declaratoria de siniestros; lo anterior se encuentra soportado en los informes de supervisión registrados en la plataforma SECOP II, en los cuales se documentó el desarrollo normal del contrato, la correcta prestación del servicio y la atención adecuada de los requerimientos formulados por la entidad, conforme a los términos contractuales establecidos.

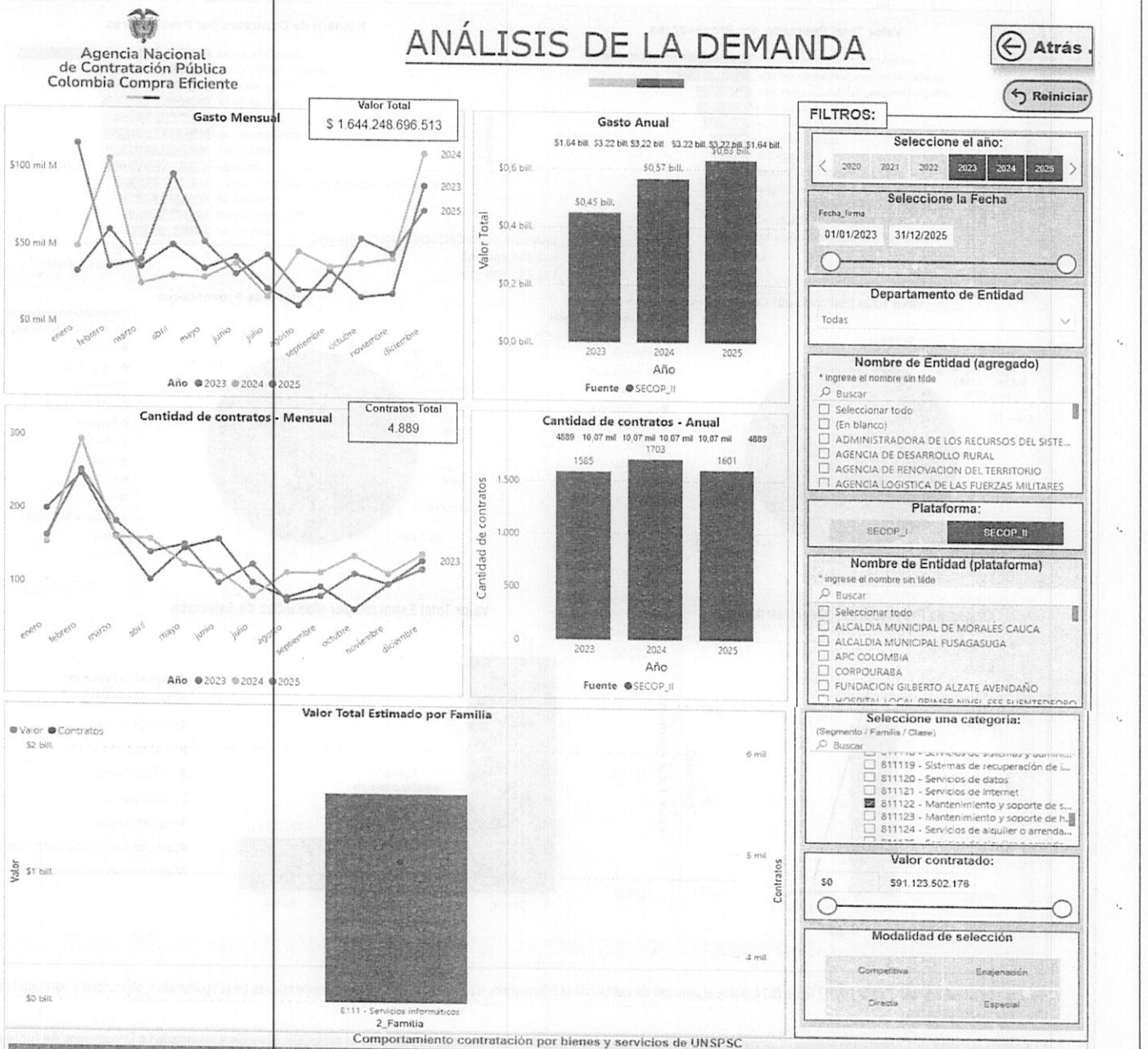
Desde el punto de vista analítico, la vigencia 2025 consolida un nivel de compromiso presupuestal superior al de los años previos, manteniendo la estabilidad del contratista y el cumplimiento del objeto contractual. No obstante, el valor contractual y las condiciones propias de esta vigencia refuerzan la necesidad de analizarla de forma independiente, sin presumir continuidad uniforme respecto de los años anteriores.

El análisis individual de las vigencias 2023, 2024 y 2025 permite concluir que, si bien existe coincidencia en el contratista y ausencia de novedades en la ejecución, cada vigencia presenta características propias en términos de modalidad, valor y condiciones contractuales, evidenciando una variación notable entre los tres periodos analizados. En consecuencia, los contratos no pueden ser abordados como una secuencia homogénea, sino como procesos diferenciados que requieren análisis independiente por vigencia, atendiendo a sus particularidades técnicas, administrativas y financieras.

Análisis de la Demanda – Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE)

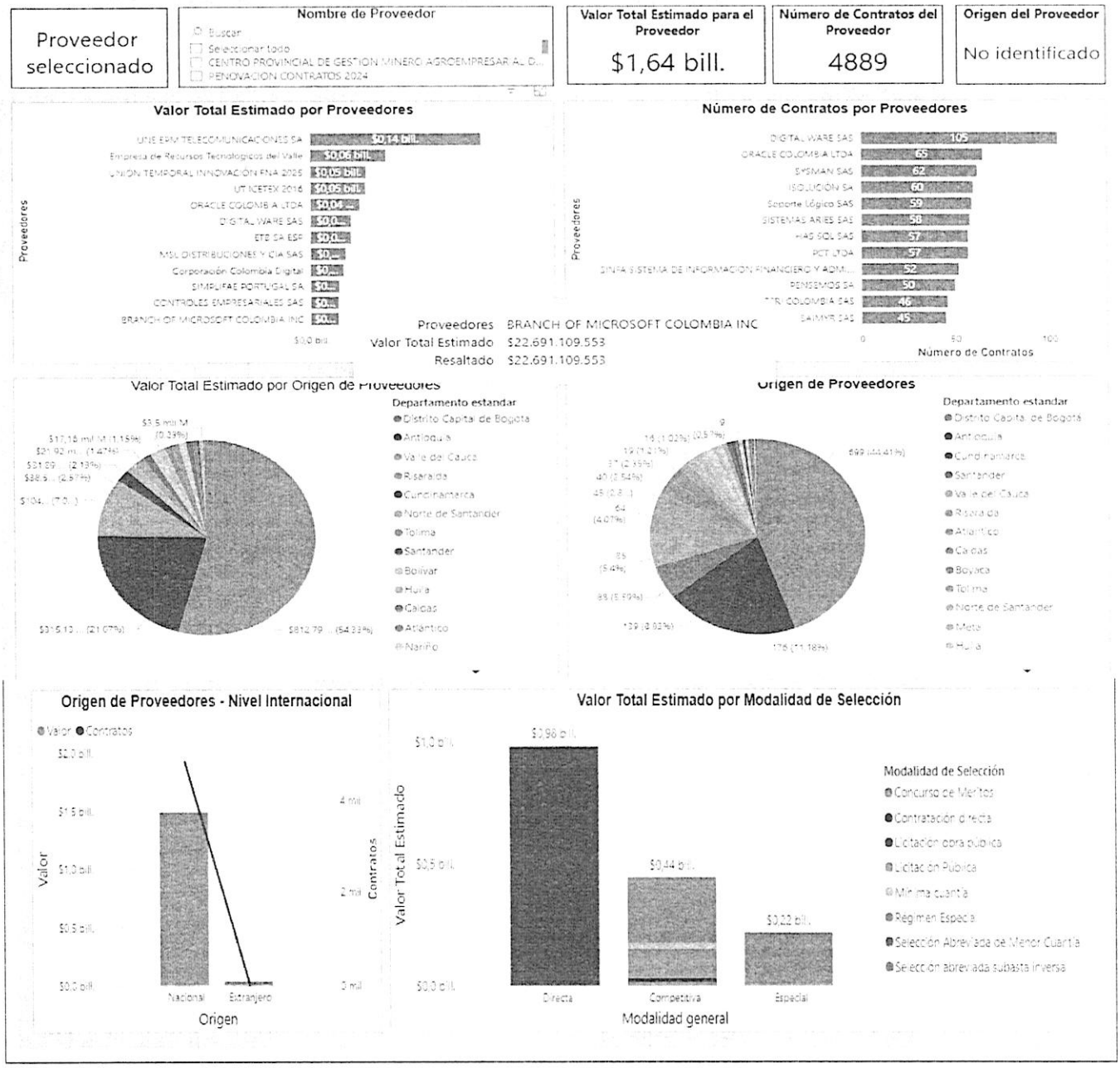
Con el fin de establecer el comportamiento para el MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT, se procedió a verificar en Colombia Compra Eficiente, el Modelo de Abastecimiento Estratégico (MAE), herramienta de análisis de demanda, en categoría se registró el código UNSPSC correspondiente al segmento, familia y clase, así: 81112200, encontrando que durante las vigencias 2023, 2024 y 2025 en la

plataforma SECOP II las entidades estatales adjudicaron 4.888 contratos por valor de $1.642.996.181.688, así:



Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año Clasificador de Bienes y Servicios - Familia
8111 - Servicios informáticos
811122 - Mantenimiento y soporte de software
Prestar el servicio de una solución integral que comprenda los componentes de una plataforma tecnológica redes WAN LAN y demás servicios complementarios
CONTRATAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN MODERNIZACIÓN ADMINISTRACIÓN ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE DE LOS COMPONENTES TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA RESPALDAR LA OPERACIÓN DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA
Prestación de servicios de operación de una plataforma tecnológica en la modalidad deSoftware as a Service (SaaS) que cumpla con las necesidades de negocio de ICETEXrelacionadas con la gestión de operaciones y la gestión de recuperación y cumplimiento deobligaciones alineado a las definiciones técnicas y de arquitectura establecidas por la entidad
Prestar los servicios de una solución integral que comprenda los componentes DATACENTER las redes WAN LAN y demás servicios complementarios de conformidad con el estudio previc su alcance el componente técnico y la propuesta presentada por EL CONTRATISTA los cuales forman parte integral del contrato electrónico
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE INTEGRAL DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE MESA DE INTEGRAL DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN
DTC 06 Suscribir un contrato interadministrativo con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá SA ESP con el propósito de contratar la prestación integral del servicio de conectividad en las estaciones y portales del Sistema Transmilenio que haga posible atender las necesidades de servicios de valor agregado y que se consumen desde diversidad de actores estratégicos incluyendo Transmilenio lo cual que se describen en el alcance



De acuerdo con el articulo 3 de la Ley 1712 de 2014, sobre el principio de calidad de la información, las Entidades Estatales son responsables de la oportunidad, objetividad y veracidad de la información que publican

La Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente no es responsable por la información publicada en el SECOP. Si requiere información o Documentos del Proceso debe solicitarlos a la Entidad Estatal que adelantó el Proceso de Contratación respectivo.

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA - COLOMBIA COMPRA EFICIENTE -
Subdirección de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)
https://www.colombiacompra.gov.co/ informacion.emae@colombiacompra.gov.co
Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente

Fuente: https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiNjkwMzhkMjItNjZjZC00YzA3LWI1MDMtMGEyNzlmYWRjNDYxIiwidCI6IjdiMDkwNDFlLTI0NTEtNDlkMC04Y2IxLTc5ZDVlM2Q4YzFiZSIsImMiOjR9

El análisis de la demanda evidencia una tendencia creciente en la actividad contractual entre 2023 y 2025, reflejada en el incremento progresivo del valor contratado y en variaciones del número de procesos adjudicados. En términos de cantidad anual, se registran 1.585 contratos en 2023, 1.703 en 2024 y 1.601 en 2025, lo que permite observar un crecimiento en 2024 y una leve contracción en 2025.
Entre las vigencias 2023 y 2024, el valor contratado pasó de $0,45 billones a $0,57 billones, equivalente a un incremento aproximado de 26,67%; paralelamente, la cantidad de contratos aumentó de 1.585 a 1.703, lo que representa 7,44%. Este comportamiento evidencia un fortalecimiento de la dinámica contractual en 2024, caracterizado por un aumento simultáneo del esfuerzo presupuestal y del volumen de adjudicaciones, lo cual sugiere una intensificación de la gestión de abastecimiento asociada a mayores requerimientos de operación y sostenimiento institucional.

Asimismo, entre las vigencias 2024 y 2025 se observa que el valor contratado continuó incrementándose, al pasar de $0,57 billones a $0,63 billones, con una variación aproximada de 10,53%; no obstante, la cantidad de contratos disminuyó de 1.703 a 1.601, equivalente a -5,99%. En conjunto, esta relación (más valor con menos procesos) indica una mayor concentración del gasto en contratos de mayor cuantía, evidenciando una tendencia a procesos de mayor valor presupuestal en 2025.

Por otra parte, el consolidado general del periodo analizado reporta un valor total estimado de $1.644.248.696.513 y 4.889 contratos, lo cual refleja una actividad contractual significativa para el segmento analizado. Desde el componente de modalidad de selección, predomina la modalidad Directa con $0,98 billones, seguida por la Competitiva con $0,44 billones y la Especial con $0,22 billones, lo que evidencia una concentración relevante del valor agregado en mecanismos directos dentro del análisis realizado.

En el análisis por proveedores, considerando el valor total estimado, se evidencia la participación de diversos actores relevantes en el segmento analizado. Si bien proveedores como UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. ($0,14 billones) y Empresa de Recursos Tecnológicos del Valle ($0,06 billones) concentran los mayores montos agregados, se destaca de manera particular la participación de BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC, con un valor estimado de $22.691.109.553, lo que confirma su relevancia dentro del mercado de soluciones y servicios tecnológicos especializados. Esta participación resulta consistente con la naturaleza estratégica y especializada de las soluciones del fabricante, que suelen materializarse en contratos de alto impacto técnico y alineados a necesidades críticas de las entidades estatales.

Desde la perspectiva del volumen contractual, se observa que algunos proveedores concentran un mayor número de adjudicaciones, como DIGITAL WARE SAS (105 contratos), ORACLE COLOMBIA LTDA (65 contratos) y SYSMAN SAS (62 contratos); sin embargo, en el caso de BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC, su relevancia se explica principalmente por el valor y la especialización de los contratos adjudicados, más que por la recurrencia en la cantidad de procesos. Este comportamiento evidencia patrones diferenciados de participación en el mercado, donde ciertos proveedores concentran volumen de procesos, mientras que otros, como Microsoft, participan en contratos estratégicos de mayor complejidad y valor agregado.

7. ANALISIS DE PRECIOS DEL MERCADO

Con el fin de establecer el precio de referencia del mercado para la adquisición del MANTENIMIENTO Y SOPORTE UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT, la entidad realizó una solicitud de cotizaciones mediante la comunicación oficial Nro. GS-2026-003876-OFTIC, del 23 de abril de 2026, la cual fue publicada a través de la plataforma SECOP II el día 23 de abril de 2026, en el proceso OFTIC ENTERPRISE SUPPORT 2026 (ID: CO1.BDOS.10202849). Como resultado de dicha solicitud, se evidenció el interés en participar de un (01) proponente, el cual presentó cotización dentro del plazo establecido.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COTIZACIÓN Nro. 1 BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC.	
			VALOR UNITARIO ESTIMADO INCLUIDO IVA	VALOR TOTAL ESTIMADO, INCLUIDO IVA
1	Servicio de Soporte Base Unified	1	$ 314.244.403,00	$ 314.244.403,00
	Créditos Proactivos	500	$ 297.500,00	$ 148.750.000,00
			VALOR TOTAL INCLUIDO IVA	**$ 462.994.403,00**

En atención a los ítems y valores relacionados, se toma como referencia de precios de mercado la cotización presentada por la firma BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC., en su calidad de filial autorizada de MICROSOFT CORPORATION para Colombia, la cual se encuentra habilitada para la provisión directa de los servicios de soporte y acompañamiento especializado sobre las soluciones Microsoft requeridas por la Entidad. La citada firma satisface integralmente el requerimiento institucional, en tanto ofrece el Servicio de Soporte Base Unified, así como los Créditos Proactivos, cumpliendo las especificaciones técnicas mínimas exigidas, las condiciones de disponibilidad, alcance, especialización y soporte directo del fabricante, necesarias para garantizar la correcta, oportuna y continua prestación del servicio.

Así mismo, la cotización presentada permite identificar los valores unitarios y totales estimados, incluido el Impuesto al Valor Agregado (IVA), correspondientes a los ítems requeridos, los cuales resultan coherentes con la naturaleza del servicio, el nivel de especialización demandado y el modelo de soporte provisto directamente por el fabricante, constituyéndose en un referente válido para el análisis económico del proceso.

En consecuencia, para el presente proceso se tomará únicamente como antecedente referencial no vinculante la cotización realizada por la firma BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC., en consideración a que cumple con las condiciones técnicas requeridas en el presente estudio previo y por tratarse de la filial autorizada por MICROSOFT CORPORATION para la comercialización y prestación, en Colombia, de los servicios objeto del análisis. Para la elaboración del presente estudio previo no se tuvieron en cuenta precios provenientes de SECOP, precios de catálogo ni precios históricos, toda vez que estos se encuentran sujetos a variaciones derivadas de factores determinantes tales como las especificaciones técnicas mínimas requeridas, la cantidad, el tipo y alcance de los servicios, así como otras condiciones particulares de cada proceso contractual, lo cual impide su utilización como un parámetro homogéneo de comparación económica.

8. VALOR ESTIMADO DE LA CONTRATACIÓN

El valor estimado de contratación es de **CUATROCIENTOS SESENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS TRES PESOS MONEDA LEGAL INCUIDO IVA**, discriminados de la siguiente manera:

ÍTEM	RUBRO Y DESAGREGACIÓN PRESUPUESTAL	RECURSO	UNIDAD DE DESTINO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO ESTIMADO INCLIIDO IVA	VALOR TOTAL ESTIMADO INCLUIDO IVA
1	A-02-02-02-008-007	10	OFTIC	Servicio de Soporte Base Unified	1	$ 314.244.403,00	$ 314.244.403,00
				Créditos Proactivos	500	$ 297.500,00	$ 148.750.000,00
VALOR TOTAL INCLUIDO IVA							**$ 462.994.403,00**

9. RIESGOS DEL MERCADO

N°	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Causas de la ocurrencia del evento	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Controles a ser implementados	Impacto después del tratamiento				¿Afecta la ejecución del contrato?	Responsable por implementar el tratamiento	Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Monitoreo y revisión	
														Probabilidad	Impacto	Valoración del riesgo	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad ¿Cuando?
1	General	Externo	Ejecución	Operacional	Cesión o terminación anticipada del contrato por parte del Proveedor	Por inhabilidad sobreviniente por acumulación de multas y sanciones del proveedor.	i) Disminución de la oferta y la competencia en la ejecución del contrato ii) No capacidad de suministro de los Bienes y/o Servicios	1	3	4	Bajo	Proveedor	i) Seguimiento en la etapa de ejecución por parte de la Institución de las multas y sanciones de los proveedores. ii) Realizar una adecuada supervisión de los contratos en la etapa de ejecución para el estricto cumplimiento de las obligaciones de los proveedores.	1	1	2	Bajo	SI	Policía Nacional + OFTIC + Proveedor	Ejecución del Contrato	Terminación de la vigencia del contrato.	Verificación de multas y sanciones por parte de la entidad Policía Nacional + OFTIC - OFTIC	Permanente
2	General	Externo	Selección	Económico	Declaratoria de desierto del proceso.	i) Baja participación de Proponentes en las diferentes regiones del proceso. ii) Requerimientos en los documentos del proceso difíciles de cumplimiento para los proveedores. iii) Cesión o terminación anticipada de la Región/Lote/Segmento adjudicado. iv) Suspensión del proveedor por inhabilidad sobreviniente por acumulación de multas y sanciones al proveedor	i) El no suministro del bien o servicio objeto del proceso de selección. ii) Posible afectación a la ejecución de la planeación presupuestal.	2	2	4	Bajo	Policía Nacional + OFTIC + Proveedor	i) Aplicación de una estrategia de comunicación a los posibles Proveedores del proceso de selección. ii) Definir las condiciones de participación de los posibles Proveedores acorde con el sector. iii) Elaboración de especificaciones técnicas acordes con el sector y que puedan ser cumplidas por los proveedores.	1	2	3	Bajo	SI	Policía Nacional + OFTIC	Desde la planeación del Proceso de Contratación	A la fecha de cierre de presentación de Ofertas	Verificando el estado, consultas e interesados inscritos en el proceso de selección en el SECOP II.	Permanente durante la etapa de selección
3	General	Externo	Ejecución	Regulación	Cambios en los tributos y aranceles aplicables	Creación o incremento en los gravámenes	Variaciones en las condiciones del mercado que afecten la prestación del bien o el servicio	2	2	4	Bajo	Policía Nacional + OFTIC + Proveedor	Estipulación contractual que permita revisar precios frente a modificaciones en tributos y aranceles aplicables.	2	1	3	Bajo	No	Policía Nacional + OFTIC	Etapa de planeación.	Terminación del contrato.	Verificación de la normatividad aplicable en cuanto a tributos y aranceles aplicables.	Según lineamientos de la minuta del contrato.
4	Específico	Interno	Ejecución	Financieros	Falta de oportunidad o la no entrega del bien/deficiencias en la prestación del servicio objeto del proceso de selección atribuibles al proveedor	El proveedor no realiza el pago de los aportes a seguridad social y parafiscales de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico.	i) Posible aplicación de multas y/o sanciones al proveedor por el incumplimiento. ii) Posible afectación en la operación de la institución en lo que respecta al bien o servicio	3	3	6	Alto	Proveedor	(i) Estipulación contractual que permita establecer los tiempos máximos de entrega. (ii) Inclusión de multas o sanciones por el incumplimiento en la entrega por parte del proveedor	4	2	6	Alto	SI	Policía Nacional + OFTIC + Proveedor	Etapa de ejecución del contrato.	Terminación de la vigencia del contrato.	La Policía Nacional + OFTIC deberá adoptar los mecanismos tendientes a realizar la verificación de la certificación expedida por el representante legal y-o revisor fiscal del cumplimiento del pago de los aportes a seguridad social y parafiscales de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico	Permanente durante la etapa de selección
5	General	Externo	Ejecución	Operacionales	Posible incumplimiento por parte del contratista con la reserva y confidencialidad de la información, sacando provecho propio o de terceros para fines distintos a los previstos en el contrato	Fallas en la capacidad de restringir el acceso a la información que hace parte de la institución	Competencia desleal por parte de los proveedores o contratistas interesados en el proceso	3	3	6	Alto	Proveedor	Reducir la probabilidad de ocurrencia mediante acuerdos de confidencialidad de la información el cual deberá ser suministrado por el grupo de seguridad de la información de la Policía Nacional + OFTIC.	1	2	3	Baja	SI	Policía Nacional + OFTIC	En la etapa previa de planeación y estructuración.	Terminación del contrato.	Comunicación oficial al ordenador del gasto	Permanente
6	General	Externo	Ejecución	Operacionales	Posible Incumplimiento de requisitos ambientales	i) Posible desconocimiento de la normatividad vigente que afecte la actividad comercial del proveedor. ii) Posible omisión de los requisitos normativos establecidos para la actividad comercial del proveedor.	Posibles sanciones y multas derivados de la no aplicación de la normatividad vigente	3	3	6	Alto	Proveedor	Establecer en los documentos del proceso las obligaciones de las partes y el estricto cumplimiento de la normatividad Suspensión o calificación baja del proveedor para futuros procesos y adjudicación	2	2	4	Bajo	SI	Proveedor	En la etapa previa de planeación y estructuración.	Terminación del contrato.	Verificación de la normatividad aplicable en normas establecidas aplicables.	Permanente

7	General	Externo	Ejecución	Operacionales	Posible Incumplimiento de requisitos en Seguridad y Salud en el trabajo	i) Posible desconocimiento de la normatividad vigente que afecte la actividad comercial del proveedor. ii) Posible omisión de los requisitos normativos establecidos para la actividad comercial del proveedor.	Posibles sanciones y multas derivados de la no aplicación de la normatividad vigente	3	3	6	Alto	Proveedor	Establecer en los documentos del proceso las obligaciones de las partes y el estricto cumplimento de la normatividad Suspensión o calificación baja del proveedor para futuros procesos y adjudicación	2	2	4	Bajo	Si	Proveedor	En la etapa previa de planeación y estructuración.	Terminación del contrato	Verificación de la normatividad aplicable en normas establecidas aplicables.	Permanente
8	General	Externo	Ejecución	Operacionales	Que el servicio de soporte técnico no se preste en el tiempo requerido o estipulado en el contrato o el mismo sea deficiente.	Posible desconocimiento de los tiempos para brindar el soporte.	Que el soporte ofrecido en caso de presentarse alguna falla no esté disponible	3	3	6	Alto	Contratista	Reducir la probabilidad de ocurrencia / verificación de respuesta de los canales de comunicación entregados por el contratista.		2	2	4	Si	Supervisor	Desde la aprobación de la garantía única.	Terminación del contrato.	Verificación de la normatividad aplicable en normas establecidas aplicables.	Permanente

10. CONSLUSIONES DEL ANÁLISIS DEL SECTOR

Del análisis integral del sector, del mercado y de las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que rodean la prestación del servicio requerido, se concluye lo siguiente:

El mercado correspondiente a la prestación del servicio de Mantenimiento y Soporte Unified Enterprise Support para plataformas Microsoft presenta una ausencia objetiva y verificable de pluralidad de oferentes, derivada de factores de exclusividad técnica, jurídica y comercial, asociados directamente a la titularidad de los derechos de autor, propiedad intelectual y tecnología propietaria del fabricante Microsoft Corporation.

En dicho sentido, se evidenció que **BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC.**, en su calidad de filial, representante legal y agente comercial exclusivo de Microsoft Corporation en Colombia, es el único proveedor legalmente habilitado, técnica y contractualmente autorizado para ofertar y ejecutar los servicios de soporte Unified Enterprise Support en el territorio nacional, en virtud del contrato de agencia comercial vigente, debidamente inscrito ante la Cámara de Comercio de Bogotá. Dicha exclusividad implica que no existen terceros que cuenten con el acceso autorizado a las plataformas internas del fabricante, herramientas propietarias de diagnóstico, procesos de escalamiento, conocimiento especializado de los equipos de ingeniería de Microsoft ni a los niveles de soporte requeridos por la Entidad.

Así mismo, se determinó que no existen sustitutos funcionales equivalentes en el mercado que permitan suplir el objeto contractual sin afectar la continuidad operativa, estabilidad, seguridad, gobernanza y soporte de nivel fabricante de la plataforma tecnológica institucional. La eventual sustitución del servicio por proveedores no autorizados conllevaría riesgos críticos para la operación de los sistemas de información que soportan los procesos misionales, administrativos y operativos de la Policía Nacional, comprometiendo la calidad del servicio, los niveles de atención de incidentes y el cumplimiento de estándares técnicos exigidos.

Las condiciones estructurales del mercado, caracterizadas por la dependencia de tecnología cerrada, estándares propietarios y derechos exclusivos, constituyen barreras de entrada insalvables para otros potenciales oferentes, lo cual torna improcedente la aplicación de modalidades de selección competitiva y justifica plenamente la aplicación de la modalidad de contratación directa por ausencia de pluralidad de oferentes, conforme a lo previsto en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.2.1.4.8 del Decreto 1082 de 2015.

En relación con el componente económico, el análisis del valor estimado permitió establecer que el precio ofertado por el proveedor exclusivo es coherente, razonable y consistente con el comportamiento histórico del mercado especializado, con los precios contractuales reconocidos en vigencias anteriores por la Policía

Nacional y otras entidades del Estado, y con las condiciones técnicas, el alcance y el nivel de especialización del servicio. En consecuencia, el valor del contrato se encuentra soportado en cotización directa del proveedor autorizado, sin que se evidencien sobrecostos frente al mercado de referencia aplicable a este tipo de servicios altamente especializados.

Así pues, el presente análisis del sector respaldada técnica, jurídica y económicamente la selección directa del proveedor **BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC.**, y sustenta la procedencia de la causal de contratación directa por ausencia de pluralidad de oferentes, garantizando el cumplimiento del principio de planeación, la satisfacción de la necesidad institucional y la continuidad de los servicios tecnológicos estratégicos que soportan la operación de la Policía Nacional, en estricto cumplimiento de la normatividad vigente en materia de contratación estatal.

Elaborado por:	**Revisado por:**
Subintendente JOSÉ BALDO OJEDA SICHACA Estructurador Estudio Previo **Subintendente LEONARDO FABIO ÁLVAREZ HURTADO** Estructurador Estudio Previo **Subteniente ASDRUBAL ANDRÉS VÉLEZ VÉLEZ** Estructurador Estudio Previo	**MARCO ANTONIO BELTRÁN BETANCUR** CPS 04