1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE EL MINISTERIO PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN

1.1. COMPETENCIA

La Constitución Política establece que la atención en salud es un servicio a cargo del Estado, a través del cual se debe garantizar el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud[1].

De conformidad con lo establecido en la Ley 715 de 2001, le corresponde a la Nación, en relación con la dirección del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud, entre otras funciones las de:

> *"Artículo 42. Competencias en salud por parte de la Nación. Corresponde a la Nación la dirección del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el territorio nacional, de acuerdo con la diversidad regional y el ejercicio de las siguientes competencias, sin perjuicio de las asignadas en otras disposiciones:*
> *42.1. Formular las políticas, planes, programas y proyectos de interés nacional para el sector salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud y coordinar su ejecución, seguimiento y evaluación.*
> *42.2. Impulsar, coordinar, financiar, cofinanciar y evaluar programas, planes y proyectos de inversión en materia de salud, con recursos diferentes a los del Sistema General de Participaciones.*
> *42.3 Expedir la regulación para el sector salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud.*
> *(…)*
> *42.11. Establecer mecanismos y estrategias de participación social y promover el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud.*
> *(…)*
> *42.14. Definir, implantar y evaluar la Política de Prestación de Servicios de Salud. En ejercicio de esta facultad regulará la oferta pública y privada de servicios, estableciendo las normas para controlar su crecimiento, mecanismos para la libre elección de prestadores por parte de los usuarios y la garantía de la calidad; así como la promoción de la organización de redes de prestación de servicios de salud, entre otros.*
> *(…)"*

A través de la Ley 1444 de 2011 se crea el Ministerio de Salud y Protección Social y mediante el Decreto Ley 4107 de 2011, el cual fue derogado en virtud del Decreto 120 del 30 de enero de 2026 se le asignan al Ministerio de Salud y Protección Social las competencias que en materia de salud le corresponden a la Nación, se determinan los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social:

> *"Artículo 1°. Objetivos. El Ministerio de Salud y Protección Social tendrá como objetivos, dentro del marco de sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública, y promoción social en salud, y participar en la formulación de las políticas en materia de pensiones, beneficios económicos periódicos y riesgos profesionales, lo cual se desarrollará a través de la institucionalidad que comprende el sector administrativo.*
> *El Ministerio de Salud y Protección Social dirigirá, orientará, coordinará y evaluará el Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema General de Riesgos Profesionales, en lo de su competencia, adicionalmente formulará, establecerá y definirá los lineamientos relacionados con los sistemas de información de la Protección Social."*

> *"Artículo 2°. Funciones. El Ministerio de Salud y Protección Social, además de las funciones determinadas en la Constitución Política y en el artículo 59 de la Ley 489 de 1998 cumplirá las siguientes:*

[1] Constitución Política, artículo 49.

1. Formular la política, dirigir, orientar, adoptar y evaluar los planes, programas y proyectos del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.
2. Formular la política, dirigir, orientar, adoptar y evaluar los planes, programas y proyectos en materia de Salud y Protección Social.
(…)
8. Formular y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos en materia de protección de los usuarios, de promoción y prevención, de aseguramiento en salud y riesgos profesionales, de prestación de servicios y atención primaria, de financiamiento y de sistemas de información, así como los demás componentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
(…)
23. Definir y reglamentar los sistemas de información del Sistema de Protección Social que comprende afiliación, recaudo, y aportes parafiscales. La administración de los sistemas de información de salud se hará en coordinación con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
(…)
32. Las demás funciones asignadas por la Constitución y la ley."

Por su parte, la Ley 1438 de 2011 que reformó el Sistema General de Seguridad Social en Salud, definió en cabeza del Ministerio de la Protección Social, a través del Sistema Integrado de Información de la Seguridad Social –SISPRO-, la articulación, manejo y administración de la información sectorial, y la articulación de la base de datos de afiliados a salud con la Registraduría Nacional del Estado Civil, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales, el SISBEN y de las Entidades Promotoras de Salud[2]. Igualmente estableció la Historia Clínica Única Electrónica[3] y el Sistema Único de Trámites en Salud que incluirá los procedimientos y formatos de la afiliación y el recaudo, así como de la autorización, registro, auditoría, facturación y pago de los servicios de salud[4].

En el marco de la normatividad vigente para el Sector Salud y Protección Social, especialmente por lo preceptuado en la Ley 1438 de 2011, de Reforma del Sector Salud, se deben fortalecer y articular los sistemas de información del Sector de la Protección Social con otros sectores, de tal forma que se garantice la transparencia y oportunidad en el funcionamiento del sistema y se brinde mayor información a los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos.

En concordancia con lo anterior, la Ley 2294 del 19 de mayo de 2023-Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026-, se estableció lo siguiente:

***4. Acceso, uso y aprovechamiento de datos para impulsar la transformación social**:*
La disponibilidad de datos de calidad es un elemento fundamental para la formulación de políticas públicas de inclusión y protección social.
(…)
b. Interoperabilidad como bien público digital
Se implementarán y dispondrán las herramientas y servicios que garanticen la aplicación de la interoperabilidad por defecto en las entidades públicas, incorporando las modificaciones normativas que se requieran para tal fin.

8. Seguridad digital confiable para la garantía de las libertades, la protección de la dignidad y el desarrollo integral de las personas:

[2] Ley 1438 de 2011, artículo 112
[3] Ibíd
[4] Ley 1438 de 2011, artículo 138

El cambio global en las interacciones humanas derivadas del uso de las TIC conlleva a que las personas estén expuestas a posibles amenazas a sus medios de vida y dignidad, coartando sus libertades y su desarrollo integral. Esta situación afecta más a la población que se encuentre en situación de vulnerabilidad. Por lo cual, se requiere que el país cuente con las suficientes capacidades para garantizar una adecuada y oportuna gestión de tales amenazas, y que dichas interacciones se puedan dar de manera segura y confiable.

(…)

***b. Protección de las personas, de las infraestructuras digitales, fortalecimiento de las entidades del Estado y garantía en la prestación de sus servicios en el entorno digital**.*

Se diseñará e implementará una estrategia para adelantar las medidas enfocadas a salvaguardar la infraestructura crítica cibernética del país. Se protegerá la información de las entidades gubernamentales y de las personas de posibles ataques cibernéticos y delitos informáticos, bajo principios de resiliencia y rápida recuperación. Adicionalmente se definirá una estrategia para impulsar el concepto de "seguridad digital por defecto" para garantizar la continua prestación de los servicios ofrecidos por las entidades públicas y se establecerán los lineamientos técnicos para adoptar los estándares y buenas prácticas en el tema. Estas estrategias se desarrollarán en el marco de los Derechos Humanos. Finalmente, con el fin de fortalecer estrategias de respuesta oportuna y adecuada frente a los riesgos y amenazas de índole digital, se creará un observatorio de ciberseguridad.

5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadanía:

Se realizarán ajustes institucionales y culturales para recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. En este sentido, se mejorará la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía, buscando cumplir con sus expectativas y dar respuestas oportunas a problemas sociales complejos. Se diseñará una regulación eficiente y de calidad, y la transformación del Estado avanzará en términos de transparencia, digitalización, capacidad de desarrollo inclusivo e innovación para combatir de manera eficaz las diferentes formas de corrupción.
(…)

d. Gobierno digital para la gente:

Se fortalecerá el Gobierno Digital del país para tener una relación eficiente entre el Estado y el ciudadano, para ello: i) se acelerará la digitalización de trámites y la masificación de servicios ciudadanos digitales. ii) Se tendrán en cuenta los desafíos y oportunidades que trae consigo la evolución tecnológica, social e institucional de la identidad digital, con el objeto de crear confianza y una interacción fiable, eficiente y segura entre el Estado y los habitantes del territorio. iii) Se impulsará la modernización de las entidades a través de incentivos para el uso de datos y la adopción de herramientas y tecnologías digitales, así como la implementación de pilotos de compra pública innovadora.

Por su parte, la Dirección Estratégica de Tecnología de la Información - TI del Ministerio, tiene a su cargo, de conformidad con el Artículo 9 del Decreto 120 de 2026 entre otras, las siguientes funciones:

"1. Formular el plan estratégico de tecnologías de la información y las comunicaciones (PETIC), alineado con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Política de Gobierno Digital y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado
2.. Dirigir la planificación estratégica de las TIC en el Ministerio, asegurando la alineación con los objetivos misionales del sector salud y el Plan Nacional de Desarrollo

(...).
4. Articular con las entidades del sector salud y actores del ecosistema digital las estrategias de transformación digital, gobierno digital, datos abiertos, inteligencia artificial y servicios ciudadanos digitales.
(…)
7. Adelantar acciones que faciliten la coordinación y articulación entre entidades del sector y del Estado en materia de integración e interoperabilidad de información y servicios, creando sinergias y optimizando los recursos para coadyuvar en la prestación de mejores servicios al ciudadano.
(...)
12. Supervisar la implementación de políticas y lineamientos de seguridad digital, privacidad y continuidad del negocio, conforme a la normativa nacional e internacional.
(…)"

En la actualidad, el estado colombiano se encuentra en un proceso de transformación, sustentado en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 que fue presentado ante el Congreso de la República, en el cual se fija la hoja ruta para sus políticas públicas y se proponen cinco grandes transformaciones: (a) Ordenamiento del territorio alrededor del agua. (b) Seguridad humana y justicia social. (c) Derecho humano a la alimentación. (d) Transformación productiva, internacionalización y acción climática y (e) Convergencia regional. Dentro de las estrategias de Gobernanza para el sector salud establecidas, se tiene la "Implementación de un sistema único de información", para el cual el Gobierno Nacional propone "la integración de un sistema de información que permita la articulación intersectorial, la ampliación en la salud digital a través de la apropiación de tecnologías de información en el ecosistema sanitario, desde aplicaciones y servicios digítales, desarrollo y adopción de sistemas y componentes de TIC, con interoperabilidad, estándares de salud y ciberseguridad".

Para ello, en los planes de acción, de transformación digital y estratégicos de TI, de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional, se proyecta la aplicación de los lineamientos en materia de Transformación Digital siguiendo los estándares definidos por el MinTIC con componentes asociados a tecnologías emergentes de la Cuarta Revolución Industrial; así como la política de Gobierno Digital, la cual se desarrolla a través de un esquema que articula los elementos de Gobernanza, Innovación Pública Digital, Habilitadores, Líneas de Acción e Iniciativas Dinamizadoras.

Conforme al marco normativo antes planteado, le corresponde a la Dirección Estratégica de Tecnología de la Información del Ministerio de Salud y Protección Social, llevar a cabo actividades para desarrollar estrategias de generación, promoción del uso y explotación (mayor aprovechamiento) de la información del Sector, de forma que las tecnologías de la información apalanquen las estrategias y objetivos del Ministerio y faciliten la generación de valor público (satisfacer necesidades y resolver problemáticas públicas en pro del ciudadano), incorporando el componente de transformación digital y desarrollando acciones para asegurar la gestión del cambio y la apropiación de las tecnologías emergentes, plasmando las acciones en un Plan de Transformación Digital.

Por último, es importante precisar, que el objeto del presente proceso de contratación, al propender por la implementación de herramientas tecnológicas TIC más eficientes, conlleva un apoyo al proceso de transformación Digital del Estado, razón por la cual, guarda una relación directa con el objetivo general del proyecto de inversión de la DTI del Ministerio de Salud y Protección Social "Consolidación del Sistema Nacional de Información y Banco de Datos del Sector Salud y Protección Social", con código BPIN 202300000000349, como lo es: fortalecer el acceso a personas, empresas, y entidades a servicios digitales de salud y protección social.

lo cual conlleva, de conformidad con la ficha de Estadísticas Básicas de Inversión (EBI) del proyecto, la realización de las siguientes actividades:

- Desarrollar, implementar e integrar tecnologías digitales y de información.
- Fortalecer la analítica de datos y la IA en el MSPS y en el Sector.
- Desarrollar e implementar el Banco de Datos para el Sector Salud.
- Administrar, mantener, actualizar según normatividad y dar soporte de segundo nivel a soluciones tecnológicas priorizadas.
- Disponer servicios tecnológicos y soluciones tecnológicas integrales para el sistema único nacional de información.
- Brindar soporte tecnológico, de comunicaciones y fortalecer la infraestructura y plataforma tecnológica del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Implementar soluciones tecnológicas y de apoyo a la gestión administrativa
- Elaborar lineamientos para la integración de la información y la transformación digital en el Sector, la implementación en la entidad, la seguridad de la información, protección de datos personales y seguridad digital.
- Elaborar lineamientos para mejorar la capacidad de respuesta en territorio para la adopción de la gobernanza, uso y apropiación de tecnologías de la información.

De acuerdo con el anterior marco normativo, la Dirección Estratégica de Tecnología de la Información del Ministerio de Salud y Protección Social resulta competentes para la solicitud del presente proceso de contratación.

1.2. NECESIDAD ESPECIFICA

El Ministerio de conformidad con el anterior marco normativo, ha realizado importantes inversiones en tecnología de software de base tecnológica y de aplicación bajo la plataforma del fabricante Microsoft, convirtiéndose ésta en su plataforma tecnológica principal, tanto en los aplicativos, bases de datos e infraestructura tecnológica al interior del Ministerio como en herramientas de productividad y puesto de trabajo moderno.

La tecnología implementada ofrece posibilidades de manejo eficiente de los recursos, unificación y estandarización de la capacidad del recurso humano técnico para resolver problemas y la integración de los recursos disponibles en las diferentes dependencias, buscando ante todo su interoperabilidad. Las herramientas y sistemas adquiridos ofrecen múltiples capacidades y funcionalidades para apoyar y brindar solución a las necesidades institucionales, así como para generar nuevos proyectos que coadyuven al cumplimiento de la misión del Ministerio y la disminución de los costos de la operación, lo cual se ve reflejado en un mejor aprovechamiento de estos recursos.

Dada la constante actualización tecnológica, cada vez existe una mayor complejidad en las herramientas de desarrollo, en las de sistema operativo y en las de aplicación, con las que cuenta el Ministerio, por lo cual, con el fin de prestar un adecuado servicio a los usuarios del Sistema Integrado de Información de la Protección Social- SISPRO, en el cual se garantice la disponibilidad de sus aplicativos misionales, resulta indispensable contar con acompañamiento o asistencia especializada, que permitan un manejo oportuno de los riesgos que se puedan generar durante la operación y administración del SISPRO. Una falla en las aplicaciones misionales podría limitar la capacidad del Ministerio en la ejecución de sus tareas y afectar el cumplimiento de su misión institucional.

Dentro de los principales aplicativos del SISPRO que operan bajo la plataforma Microsoft, se encuentran: el Sistema de Afiliación Transaccional- SAT[5], Reporte de Prescripción de Tecnologías en Salud No Financiadas Con Recursos de la UPC - MIPRES NoPBSUPC[6], Plataforma de Integración de Datos del SISPRO - PISIS[7] y Sistema de Gestión de Datos del SISPRO[8], MiVacuna[9], PAIWEB 2.0[10], certificado Digital de Vacunación, Incapacidades, Facturación Electrónica e Interoperabilidad de Historia Clínica - IHCE.

Las aplicaciones señaladas fueron migradas desde el operador de Nube Privada hacia los servicios de Nube Pública de Microsoft Azure, en el marco del contrato 1411 de 2023 / Orden de Compra 118404 de 2023, suscrito con el proveedor UNIÓN TEMPORAL TIGO - BEXT 2021.

Posteriormente, se dio continuidad a la administración de estos servicios bajo el contrato 2092 de 2025 / Orden de Compra 149353 de 2025, suscrito con el proveedor CONTROLES EMPRESARIALES SAS, con quien se adquirieron créditos y horas de experto para la gestión, administración y mantenimiento de los servicios y recursos asociados, así como para la implementación y el apoyo en nuevas soluciones en la nube.

El soporte Unified permite a la entidad tener soporte especializado de todos los productos de Microsoft con los que cuenta, y así mismo contar con acompañamiento y transferencia de conocimiento especializado el cual estará disponible para los colaboradores de la Entidad.

Por otra parte el acompañamiento o asistencia especializada que necesita la Dirección Estratégica de Tecnología de la Información en relación con los servicios de soporte Unified, deben ser prestado por personal certificado que cuente con las herramientas tecnológicas y la experiencia necesaria para brindar soluciones ágiles, eficaces y oportunas a las solicitudes o requerimientos que presentan los usuarios de los diferentes aplicativos del SISPRO, y quien cuenta con el soporte, herramientas, experiencia es Microsoft mediante su agente comercial para este soporte en Colombia.

Es importante mencionar que la infraestructura Microsoft del Ministerio es un activo de información estratégico y el cimiento principal sobre el cual los aplicativos misionales del mismo fueron desarrollados, debido a que ofrecen servicios a las aplicaciones de usuario necesarias para operar de manera efectiva. Por ello es igualmente necesario, que el acompañamiento especializado que se le proporcione al Ministerio, le permita la creación e implementación de directrices de buenas prácticas y soluciones que generen una completa explotación de los servicios y herramientas Microsoft ya adquiridas.

---

[5] Permite al ciudadano el registro, identificación y la verificación de la afiliación del grupo familiar, y la consulta de las atenciones en salud durante los dos últimos años. www.miseguridadsocial.gov.co.

[6] Aplicativo para la Prescripción en línea de Servicios o Tecnologías en Salud No Cubiertas en el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC – MIPRES NoPBSUPC: procedimientos, medicamentos, el soporte nutricional y servicios sociales complementarios. Fue puesto en operación el 1º. de diciembre de 2016, para todas las Empresas Promotoras de Salud – EPS del régimen contributivo, con al menos una Institución Prestadora de Servicios de Salud – IPS – Resolución 5931 de 2016; por la Resolución 532 de 2017, desde el 1 de marzo es obligatorio la prescripción por este medio para todos los actores del sistema.

[7] Plataforma tecnológica de transporte de archivo seguro. A través de esta plataforma se transportan todos los archivos que por norma deben ser enviados al Ministerio o los que el MSPS debe enviar las entidades territoriales. En la actualidad transporta archivos en forma permanente de más de 12.000 entidades, entre EPS, IPS, municipios, mayoristas, laboratorios farmacéuticos, cajas de compensación, operadores de información de PILA y entidades financieras.

[8] Consolida, integra y dispone a través de un único repositorio, bodega de datos, la información proveniente de diferentes Fuentes, relevantes para el Sector. Esta información con actualización periódica y permanente sobre: salud, pensiones, riesgos profesionales, trabajo y empleo y promoción social puede ser consultada por los usuarios a partir de los diferentes servicios de información dispuestos desde el portal de SISPRO (www.sispro.gov.co):

[9] Permite consultar la población priorizada en las diferentes etapas de vacunación del Covid19, conocer la etapa de vacunación en que se encuentra Colombia a la fecha, postularse en caso de no estar de acuerdo con la Etapa asignada (Sólo para la etapa UNO y DOS). A los actores de salud les permite realizar el registro de lugar y fecha de vacunación del Covid19 de los colombianos.

[10] Permite realizar el registro de la vacunación de Covid 19 para los colombianos, pues allí se registra el momento en que llegó la vacuna, el lugar donde se encuentra, a quién se le aplicó y quién falta por vacunarse

Teniendo en cuenta lo anterior, los Servicios Especializados Unified Enterprise Support brindan al Ministerio de Salud y Protección social las herramientas necesarias para poder garantizar la estabilidad de la plataforma tecnológica y los aplicativos misionales que conforman el SISPRO, así como la resolución oportuna de incidentes que se presenten en la operación diaria, permitiendo dar continuidad a los servicios que ofrece la Entidad tanto al interior como a la ciudadanía.

En este sentido, los servicios de acompañamiento especializado al permitir actuar proactivamente previenen y evitan problemas, difunden oportunamente el conocimiento actualizado sobre la plataforma Microsoft al equipo técnico del Ministerio, brindan apoyo en el desarrollo e implementación de los proyectos y en el soporte para la administración y operación de los sistemas.

En este orden de ideas, se hace necesario darles continuidad a los servicios antes presentados para garantizar la operación de los aplicativos misionales que actualmente se encuentran en los ambientes de producción, preproducción y desarrollo, que requieren ser implementados, actualizados en sus desarrollos de acuerdo con las nuevas necesidades surgidas a raíz de las actualizaciones en la normatividad de salud y protección social.

Es fundamental contar con el apoyo especializado de Microsoft para la adopción de la nube de Microsoft Azure. El marco de adopción permite definir de forma jerárquica el marco de trabajo de los servicios de nube, adoptando las buenas prácticas del fabricante Microsoft, teniendo acceso a servicios de diagnóstico y recomendaciones en aras de mejorar la eficiencia en los recursos y el consumo de los servicios de Azure.

Por otra parte, se requiere el acompañamiento especializado del soporte unificado de Microsoft en los siguientes frentes para la implementación de los siguientes proyectos de la OTIC:

NOMBRE DEL PROYECTO	PROPÓSITO DEL PROYECTO
Proyecto Disaster Recovery Azure IaaS	El propósito del proyecto de Disaster Recovery en Azure IaaS para el Ministerio de Salud es asegurar la continuidad del negocio y la recuperación ante desastres mediante la implementación de soluciones en la nube de Azure. Este proyecto tiene como objetivo principal garantizar que los sistemas críticos del Ministerio de Salud puedan recuperarse rápidamente en caso de fallos o desastres, minimizando el tiempo de inactividad y asegurando la disponibilidad de los servicios esenciales
Interoperabilidad	El propósito del proyecto de Interoperabilidad para el Ministerio de Salud es mejorar la calidad y eficiencia de la atención médica mediante la integración de sistemas que faciliten el acceso a información crítica de pacientes en tiempo real. Este proyecto busca implementar la interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica (IHCE) y la Factura Electrónica de Venta en Salud (FEV-RIPS), permitiendo que la información sobre pacientes y servicios de salud se comparta de manera eficiente entre diferentes entidades del Estado y proveedores de servicios
Atención Primaria en Salud	El propósito del proyecto de Atención Primera en Salud para el Ministerio de Salud en Colombia es mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios de salud primaria en el país. Este proyecto busca fortalecer la atención primaria como el primer punto de contacto de los ciudadanos con el sistema de salud, asegurando que reciban atención médica oportuna y adecuada.

NOMBRE DEL PROYECTO	PROPÓSITO DEL PROYECTO
Optimización Bodega de Datos y Fabrica de Datos	La optimización de la Bodega de Datos para el Ministerio de Salud tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia y el rendimiento de la gestión de datos, a través de la implementación de Microsoft Fabric, Machine Learning, Azure SQL Managed Instance buscando las siguientes mejoras para la Entidad: • Reducción de Tiempos de Ejecución • Optimización de Consultas. • Creación de Índices: La creación de índices en las tablas más relevantes y con mayor frecuencia de uso ayudará a mejorar la velocidad de acceso a los datos. • Particionamiento de Datos: El particionamiento de datos permitirá una gestión más eficiente y rápida de grandes volúmenes de información. • Mantenimiento Automático: Implementación de planes de mantenimiento automático para asegurar que las bases de datos se mantengan optimizadas sin intervención manual constante.
Monitoreo Avanzado para los principales aplicativos del Ministerio	El propósito del proyecto de Monitoreo para los aplicativos misionales del Ministerio de Salud es mejorar la supervisión y gestión de estos sistemas críticos, asegurando su disponibilidad, rendimiento y seguridad. Este proyecto tiene varios objetivos clave: • Monitoreo Proactivo: Implementar herramientas de monitoreo que permitan identificar y resolver problemas antes de que afecten a los usuarios finales. Esto incluye la configuración de alertas y la supervisión continua de los recursos en Azure. • Optimización del Rendimiento: Utilizar Azure Monitor para analizar el rendimiento de las aplicaciones y optimizar su funcionamiento. Esto ayuda a identificar cuellos de botella y áreas de mejora, asegurando que las aplicaciones funcionen de manera eficiente • Seguridad y Cumplimiento: Asegurar que las aplicaciones cumplan con los estándares de seguridad y regulaciones aplicables. El monitoreo continuo permite detectar y responder rápidamente a posibles amenazas de seguridad • Disponibilidad y Confiabilidad: Garantizar que las aplicaciones misionales estén siempre disponibles y operativas. El monitoreo ayuda a detectar fallos y a implementar soluciones de alta disponibilidad y recuperación ante desastres.

De igual manera, los servicios a adquirir mediante la suscripción al servicio Microsoft Unified complementarán el plan de transformación de servicios de Nube de la entidad incluyendo:

1) Acceso a recursos de soporte técnico y especializado directo de Fabricante.
2) Definición de mejores prácticas que conduzcan a la entidad a optimizar costos y asegurar la continuidad de la operación en la nube Azure, mediante evaluaciones de arquitectura y definición de planes de recuperación entre otros.
3) Mejoramiento de postura de seguridad al brindar recomendaciones de expertos cubriendo temas de monitoreo y análisis de vulnerabilidades de infraestructura.

4) Transferencia de conocimiento de las mejores prácticas en la industria en temas de desarrollo y modernización de aplicaciones.
5) Apoyar al equipo del Ministerio en el despliegue de nuevos servicios de Datos, Analítica y Gobierno que presenten información relevante para la toma de decisiones.
6) Orientación especializada en temas como visibilidad de los costos sobre la nube, creación de presupuestos, diagrama de proceso y optimización.

El fabricante Microsoft brinda soporte básico para las suscripciones de Azure (Nube Publica) y Office 365 este tipo de soporte básico no es suficiente, y dado los servicios misionales alojados en la Nube de Azure, los cuales son críticos para el Sistema de Salud del País, se hace necesario contar con un soporte especializado con tiempos de respuesta rápidos y acceso a personal especializado en los productos propios del fabricante.

A continuación, se presenta un comparativo de los dos tipos de soporte, con los aspectos claves que los diferencian, y con los cuales cuenta la entidad al adquirir el soporte especializado de Microsoft contrato Unified Enterprise vs el soporte básico o stándard que ofrece el fabricante (para mayor detalle consultar la descripción de Servicios de Soporte Empresarial Unificado (Unified Enterprise Support) ("USSD") actual que se incorporará mediante referencia y que Microsoft publica cada cierto tiempo en www.microsoft.com/en-us/unified-support-services-description):

ASPECTO	SOPORTE BÁSICO	UNIFIED ENTERPRISE
Soporte Técnico	• Modelo de atención sin criticidad definida, ni contacto local. • No se contemplan tiempos estimados de atención.	• **Criticidad de Soporte Reactivo** **Severidad A**: tiempo estimado de respuesta de 1 hora para todos los productos (7 días x 24 horas). **Severidad B**: tiempo estimado de respuesta antes de 2 horas (5 días x 9 horas) horario laboral. **Severidad C**: tiempo estimado de respuesta de 4 horas Horas de soporte reactivo según sea necesario (5 días x 9 horas) horario laboral.
Plataformas Soportadas	• Microsoft 365 / Azure • No incluye soporte para el software instalado en las instalaciones del Ministerio (On Premises)	Todas las plataformas Microsoft (Azure, Microsoft 365, Business Applications, On Premises – Plataforma en las instalaciones del Ministerio de Salud).
Gestión de Cuenta	• No aplica	Responsable local de la Ejecución del Servicio (Microsoft - CSAM) asignado a la cuenta.
Servicios de Asesoría	• No aplica	Incluido apoyo a través de arquitectos a demanda para implementaciones según sea necesario. Sesión máxima de 6 horas.
Estado TI	• No aplica	Incluye el acceso a 49 opciones Diagnostico de riesgos de Plataforma Microsoft para mejoramiento sobre los Servicios identificando puntos de falla y detección de mejores prácticas a ser desplegadas.
Catálogo Servicios Especializados	• No aplica	Acceso al catálogo completo de Servicios proactivos que brinde acceso a especialistas directos del fabricante por parte del Ministerio.
Entrenamiento Técnico	• No aplica	Acceso a videos a demanda (Portal de aprendizaje) y rutas de aprendizaje entregando material de capacitación para la Entidad. Con el uso de los Servicios proactivos se pueden realizar Workshops focalizados al personal técnico.

Como se puede observar la Entidad al contratar los servicios Unified Enterprise adquiere una atención preferencial ante incidentes reportados, horas de soporte reactivo, apoyo de arquitectos a demanda, servicios proactivos y portal de capacitación de múltiples cursos para funcionarios del Ministerio.

Cabe anotar que este servicio ha sido adquirido por diversas entidades tales como: Ministerio de Educación, Ministerio de Hacienda, Superintendencia de Salud, Colpensiones, Presidencia de la República, Instituto Nacional de Salud, Departamento Administrativo para la Prosperidad Social y la ADRES.

Ahora, a partir de las necesidades previamente indicadas, se determinó por parte de la Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación que del catálogo de servicios de soporte unificado de Microsoft – Modelo Unified Enterprise Support, **se requieren adquirir las siguientes líneas de servicio:**

- **Soporte Base UES 2026–2027**: El cual está conformado por:
  - Soporte reactivo: atención Incidentes 7x24 (horas ilimitadas)
  - Acceso al portal de Auto Aprendizaje
  - Evaluaciones online a demanda

- **Acompañamiento especializado en aplicaciones nativas de Azure y modernización de aplicaciones legadas - Azure IaaS (450 horas)**: Apoyo especializado en la optimización y modernización de aplicaciones en la Nube. Se obtendrá soporte para la continuidad de la Operación y optimización de costos mediante las siguientes actividades:

  - Evaluación de Arquitectura para plataforma Nube Azure. Este es un acompañamiento que va más allá de la actividad de mantener y hacer seguimiento a la arquitectura que cumplen los arquitectos de nube pública.
  - Revisión y ajustes Estrategia Backups.
  - Acompañamiento en la definición e implementación del plan de recuperación de desastres.
  - Evaluación Optimización de Costos.
  - Plan de Optimización.
  - Acompañamiento a la implementación / remediación.
  - Mejoramiento estado de salud y riesgo plataforma Active Directory.
  - Mejora Continua.

Microsoft ha acompañado la transformación del Ministerio en el camino de la adopción de la nube. Esta transformación implica además de la adquisición de la infraestructura, el acompañamiento especializado con Arquitectos acreditados por los equipos directamente de fabricante Microsoft para complementar los equipos encargados de la operación y apoyar brindando conocimiento, experiencia y mejores prácticas que permitan al Ministerio un crecimiento óptimo y la mejor utilización de la plataforma adquirida. Los Cloud Solutions Architects (CSA) de Microsoft son expertos que apoyan en la definición y alineación de la estrategia con una vista 360° para ayudar a los equipos del Ministerio en la implementación de las soluciones tecnológicas para estar a la vanguardia de la tecnología que se dispone al servicio de los ciudadanos.

Este proceso se desarrolla en varias etapas que incluyen la planeación, migración, afinamiento, optimización y evolución, las cuales tienen sus propias actividades. La entidad se encuentra en fases que van desde el afinamiento y la optimización hasta la innovación y nuevos desarrollos de aplicaciones que apoyan y articulan la misión del Ministerio de Salud donde se hace necesario unas habilidades para afinar y optimizar los procesos establecidos, ser más ágiles y estar a la vanguardia de las soluciones de TI. Este paso requiere la experiencia de un apoyo especializado en identificar áreas de mejora y de expansión y en implementar estrategias específicas para maximizar la eficiencia, el rendimiento de los servicios del Ministerio que se alojan en la nube y que se alinean con la misión de la Entidad.

Es importante resaltar que el Ministerio desde el año 2012 ha venido contratando los servicios de Soporte Unified / Premier de Microsoft mediante los contratos 249 de 2012 (874 horas), 297 de 2013 (430 horas), 046 de 2014 (1.380 horas), 275 de 2015 (1.350 horas), 215 de 2016 (2.330 horas), 469 de 2017 (810 horas), 106 de 2018 (360 horas), 462 de 2019 (390 horas), 155 de 2020(653 horas) 714 de 2020 (309 horas), 278 de 2021 (976 horas), 072 de 2022 (550 horas), 107 de 2023 (420 horas), 997 de 2024 (2.300 horas) y 1519 de 2025 (200 horas más 550 horas transferidas desde el contrato 997 de 2024, lo cual le ha permitido la optimización, prevención y tratamiento de problemas en los aplicativo y funcionalidades del SISPRO.

El acompañamiento o asistencia especializada que necesita el Ministerio con liderazgo de la Dirección Estratégica de Tecnología de la Información deben ser prestados por personal certificado que cuente con las herramientas tecnológicas y la experticia necesaria para brindar soluciones ágiles, eficaces y oportunas a las solicitudes o requerimientos que presentan los usuarios de los diferentes aplicativos del SISPRO, condiciones que no cumplen los funcionarios y contratistas del Ministerio.

Los contratistas actuales están especializados en áreas específicas dentro del Ministerio, sin embargo, existen varios desafíos para llevar a cabo las tareas relacionadas con la definición de estrategias, arquitecturas y mejores prácticas alrededor de la plataforma de nube, debido a la falta de conocimiento especializado en la nueva infraestructura.

El conocimiento de los CSA (Cloud Solutions Architecs) Arquitectos de soluciones Nube permite acceder a expertos con experiencia específica en estas áreas. Estos especialistas aportan conocimientos actualizados y mejores prácticas que no están disponibles internamente.

Las mejores prácticas del fabricante para optimizar y gestionar eficientemente los recursos en este entorno son fundamentales, y lograr agregar valor a la misión del Ministerio a través de arquitecturas de referencia y capacidad de innovación para que el Ministerio vaya empoderando a los equipos internos con conocimiento y acompañamiento en soluciones de punta.

Con esta contratación se busca tener acceso a los diferentes recursos de la Entidad que le permitan al Ministerio el acceso a soluciones ágiles, conocimiento y experiencia de fabricante que mantengan a la infraestructura, aplicaciones y procesos de la Entidad sobre la plataforma de Microsoft dentro de las mejores prácticas de la industria.

El fabricante Microsoft define que esta suscripción de servicios solo se puede comercializar de manera directa con el fabricante, es así como las entidades adquieren exclusivamente el servicio Unified Enterprise Support directamente de Microsoft Colombia.

Por último, es importante precisar, que el objeto del presente proceso de contratación, al propender por la implementación de herramientas tecnológicas TIC más eficientes, conlleva un apoyo al proceso de transformación Digital del Estado, razón por la cual, guarda una relación directa con el objetivo general del proyecto de inversión de la OTIC del Ministerio de Salud y Protección Social "Fortalecimiento Sistema de Información de Salud y Protección Social Nacional", con código BPIN 2017011000477, como lo es: "Ampliar la disponibilidad de información según los requerimientos de la política de atención en salud", así como con las siguientes actividades, definidas en la ficha de Estadísticas Básicas de Inversión (EBI) del proyecto:

- *Administrar, mantener, actualizar según normatividad y dar soporte de segundo nivel a aplicativos misionales.*
- *Disponer servicios tecnológicos para los aplicativos misionales y aplicaciones móviles.*
- *Brindar soporte tecnológico y de comunicaciones en las sedes del Ministerio.*
- *Adquirir, actualizar y mejorar la infraestructura tecnológica del Ministerio.*
- *Adquirir, implementar, mejorar, actualizar y administrar la plataforma de software para el MSPS.*

1.3. DEFINICIÓN TÉCNICA DE LA FORMA EN QUE EL MINISTERIO PUEDE SATISFACER SU NECESIDAD

Con el fin de satisfacer la necesidad antes expuesta, la OTIC debe contar con el soporte de los expertos cualificados de Microsoft, los cuales se encuentran a la vanguardia de las herramientas que proporciona dicha entidad y a su vez, cuenta con acceso inmediato a todas las actualizaciones, versiones y a la biblioteca de conocimiento, con lo cual, el Ministerio además de maximizar el uso de sus inversiones en tecnologías Microsoft, garantiza la estabilidad y adecuado funcionamiento de la plataforma misional tecnológica de la Entidad, la cual es objeto de crecientes demandas de procesamientos e intercambios de información debido a cambios normativos y exigencias de la ciudadanía colombiana en materia de salud y protección social.

La no disponibilidad de los diferentes aplicativos y componentes del SISPRO, puede implicar la afectación a los usuarios finales y conllevar la pérdida de credibilidad de la Entidad frente al ciudadano y hasta la no prestación oportuna de los servicios de información a cargo del Ministerio.

A continuación, se presentan los beneficios de contar con el soporte de Microsoft antes mencionado:

- Estos servicios proactivos permitirán al Ministerio alcanzar una gestión más eficaz de los sistemas instalados incrementando la disponibilidad de los mismos.
- Los servicios proactivos deben incluir asesoramiento, orientación y transferencia de conocimiento, para ayudar al Ministerio a implementar y operar tecnologías de Microsoft, de forma que eviten problemas de soporte habituales y se disminuya la probabilidad de fallos en los sistemas. Para ello se realizarán revisiones programadas, tanto de la configuración, seguridad y operación.
- Contar con un soporte directo por el fabricante que garantiza soportabilidad, escalabilidad y arquitectura.
- La capacitación y acceso a información exclusiva de los mapas de ruta futuros y las versiones preliminares de los productos, permite al Ministerio realizar remediaciones ágiles y sostenibles para evitar el aumento de las caídas en operación.
- Mantenibilidad - Flexibilidad - Adaptabilidad, Menor ambigüedad tecnológica y Seguridad que en el diagnóstico establecido considerado vital para la arquitectura objetivo de la bodega de datos, siendo requerido para garantizar la estabilidad como fase del proceso de modernidad de las plataformas misionales.
- Las metodologías y prácticas maduras probadas del fabricante permiten acelerar el proceso de estabilización y mitigar riesgos de caída de los sistemas.
- Creación e implementación de directrices de buenas prácticas y soluciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Servicio de Soporte unificado incluye:

- Soporte Técnico: Proporcionar asistencia continua para resolver problemas técnicos en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin restricciones en la cantidad de solicitudes de ayuda.

- Gestión de Escalamiento: En casos de problemas críticos, asignar un recurso especializado para abordar y resolver los problemas de manera prioritaria, lo que garantiza una respuesta rápida y efectiva.

- IT Health: Evaluar la salud y rendimiento de las plataformas disponibles, aclarando que el enfoque es limitado en tecnologías específicas.

- Account Management: Designar al momento de la firma del contrato, un Gerente de Servicios del Cliente dedicado para gestionar y supervisar la relación entre la Entidad y los servicios de soporte.

- Asesoría: Asesoramiento técnico por teléfono en el que se resuelven dudas o se brinde orientación, limitado a un máximo de seis (6) horas por incidente y se proporciona bajo demanda, bajo el soporte base, este servicio se presta sobre el soporte base, no influye ni involucra la bolsa de horas especializadas.

- Entrenamiento: Proporcionar acceso a recursos de formación (provee certificados de asistencia a los participantes y en algunos casos estas horas de asistencias pueden utilizarse para procesos de certificación en los que intervengan los participantes), como: videos bajo demanda, laboratorios prácticos, rutas de aprendizaje, webcasts, entre otros, dirigidos por expertos.

- Flex Allowance (Créditos): Corresponde al porcentaje del contrato de soporte Unified que la entidad puede usar para configurar servicios adicionales, permitiendo adaptar el soporte a sus necesidades específicas de acuerdo con los servicios disponibles en el catálogo de Microsoft, es decir estos servicios corresponden al 20% del valor del contrato, como condición comercial establecida y señalada por parte del fabricante Microsoft.

- Servicios Proactivos & Mejorados: Incluir créditos proactivos y horas de Servicio de Desarrollo de Soluciones (DSE), específicamente destinados para asistencia en Azure Infrastructure as a Service (IaaS), lo que permite la optimización y mejora continua de los servicios en la plataforma de Azure.

Es importante resaltar que los servicios de soporte Unified / Premier de Microsoft a diferencia de cualquier otro tipo de servicio de soporte, al ser prestados con el respaldo de Microsoft como fabricante, el Ministerio cuenta respecto de toda su plataforma tecnológica Microsoft, con el total apoyo en los procesos de administración, operación, afinamiento, definición de planes de remediación y escalamiento de incidentes. Lo anterior es posible, toda vez que los Servicios de Soporte Unified / Premier de Microsoft constituyen una oferta integrada, la cual es ejecutada solamente por Microsoft, que incluye todos los componentes descritos a continuación:

- Acceso directo, oportuno y único a los desarrolladores de software de Microsoft que cuentan con acceso al código fuente de productos actuales y futuros, lo cual a su vez permite:

  - Un entendimiento especializado de la arquitectura de soluciones actuales que pueden facilitar migraciones sin complicaciones a productos/versiones existentes y futuros que aún no se han puesto a la venta.
  - La resolución rápida y completa de soporte de producto, de problemas (trouble-shooting) y de problemas de tipo hot-fix.
  - Un vínculo inmediato y enfocado a la retroalimentación tecnológica entre los clientes de Microsoft y los equipos de desarrollo de producto de Microsoft para ayudar a dar forma a la dirección, características y funcionalidad de productos futuros.
  - Entrenamiento especializado del personal de Microsoft por parte de los equipos de desarrollo de producto de Microsoft sobre cómo pueden planificar, implementar, gestionar y maximizar la productividad de productos existentes y futuros de Microsoft de la mejor manera.

- Soporte de Gestión de Cuenta por parte de un CSAM Costumer Succes Account de Microsoft asignado que le ayuda a construir y gerenciar la prestación de servicios y a organizar cada elemento del Soporte Unified / Premier.
- Talleres Especializados de Unified / Premier que ayudan a prevenir problemas, aumentar la disponibilidad del sistema y asistirle en la creación de productos y soluciones basados en las tecnologías de Microsoft.
- Soporte para la Resolución de Problemas Unified / Premier proporciona asistencia para problemas con síntomas específicos encontrados mientras se utilizan productos de Microsoft.

- Asistencia de Soporte Unified / Premier proporciona asesoramiento de corto plazo y orientación para problemas no cubiertos por el Servicio de Resolución de Problemas, así como para solicitudes de asistencia consultiva en cuestiones de diseño, desarrollo e implementación.
- Servicios de Información proporcionan a su personal el conocimiento más reciente sobre tecnologías de Microsoft para mejorar sus capacidades de soporte interno.
- Sitio web de Unified / Premier online. El sitio web de Unified / Premier online proporciona acceso a los siguientes recursos de información sin costo adicional:

    - Noticias de última hora actualizadas regularmente, documentando información clave de soporte y operación sobre productos de Microsoft.
    - Alertas de problemas críticos notificándole sobre problemas de impacto potencialmente alto.
    - Herramienta web de respuesta para enviar y revisar el estado de incidentes de soporte.
    - Base de Conocimiento (Knowledge Base) de Microsoft de artículos técnicos y herramientas y guías de resolución de problemas.

El fabricante que puede satisfacer la necesidad del Ministerio es Microsoft en su calidad de proveedor exclusivo.

Branch of Microsoft Colombia Inc. es el agente exclusivo de Microsoft Corporation en Colombia para la comercialización del servicio de Microsoft Unified Support, esto, permite proporcionar soporte directo del fabricante con acceso a equipos de ingeniería de Microsoft y capacidades avanzadas, de lo anterior da cuenta el Certificado expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá de fecha 5 de junio de 2026, en virtud del cual se establece como vigencia para la existencia de dicha agencia comercial por el plazo de cinco (05) años.

El servicio de Microsoft Unified Support es una oferta integral de soporte diseñada para acompañar en la operación, optimización y evolución de plataformas tecnológicas, combinando capacidades reactivas, proactivas y especializadas en un solo modelo flexible.

Este servicio no solo incluye la resolución de incidentes 24x7 y asesoría técnica bajo demanda, sino que se diferencia por su amplio portafolio de servicios especializados, tales como ingeniería designada (Designated Support Engineering), respuesta avanzada para Azure, y acompañamiento experto en áreas como seguridad, analítica, modernización de aplicaciones y arquitectura en la nube, los cuales permiten una atención profundamente alineada con los objetivos y cargas de trabajo del cliente. Adicionalmente, Unified incorpora un componente robusto de capacitación y habilitación, ofreciendo acceso a entrenamientos técnicos a demanda, laboratorios prácticos, rutas de aprendizaje y webcasts dirigidos por expertos, junto con bibliotecas digitales que fortalecen las habilidades internas y permiten una adopción más efectiva de las tecnologías Microsoft.

Solo a través del contrato de Servicios especializados Unified / Premier de Microsoft – Modelo Unified Enterprise Support es posible tener la asesoría y acompañamiento por parte de los ingenieros que tienen acceso directo a las herramientas del fabricante, habida consideración de la provisión exclusiva de dichos bienes y servicios, y la posición privilegiada en el mercado, que le permite disponer de dicha calidad.

La condición de agencia comercial vigente por parte de Branch of Microsoft Colombia Inc se encuentra acreditada en virtud de la certificación respectiva que se adjunta a estos Estudios y Documentos Previos.

2. OBJETO A CONTRATAR CON SUS ESPECIFICACIONES, AUTORIZACIONES, PERMISOS Y LICENCIAS

2.1. OBJETO

ADQUIRIR LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS PREMIER DE MICROSOFT MODELO UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT PARA LA OPTIMIZACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE APLICACIONES MISIONALES DEL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL.

2.2. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS O ESENCIALES DEL BIEN O SERVICIO OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Con el fin de atender las necesidades planteadas de este estudio previo, Microsoft ofrece en su propuesta los servicios de Soporte Unificado relacionados a continuación:



Microsoft Unified Support – Detalle de servicios

Soporte personalizado entregado a través de una combinación de soluciones de soporte reactivas, proactivas y detalladas

Servicios reactivos	Technical Support (24/7)	• Tiempos de respuesta esperados: – **Critical Sev 1: 15-min for Azure**/1-hour for all other products – 1-hour Sev A/2-hour Sev B/4-hour Sev C
	Escalation Management	• Para problemas críticos de interrupción del sistema empresarial, **recurso asignado después de 15 minutos para Azure** o 1 hora para todos los demás productos • Para el sistema empresarial crítico degradado, recurso asignado después de 1 hora para todos los productos
	Third-Party Support	• Seleccione soporte de terceros con instrucciones de interoperabilidad y configuración y solución de problemas
	Case Management/Tooling	• Services Hub portal para administración de soporte técnico integral, recomendaciones, catálogo de servicios de Microsoft y actualizaciones de productos
	IT Health	• Evaluaciones bajo demanda con servicios de instalación y **configuración según sea necesario**
	Cloud Assistance	• Soporte técnico de facturación proporcionado por el equipo de soporte técnico de Azure (incluido en el soporte técnico gratuito)
	Account Management	• Customer Success Account Manager asignado
	Advisory Support	• Soporte telefónico de asesoramiento (limitado a seis horas o menos por incidente)
	Technical Training	• Videos bajo demanda, laboratorios prácticos, rutas de aprendizaje y webcasts dirigidos por expertos
Servicios proactivos	Proactive Services*	• **Contrataciones específicas de soluciones dirigidas por expertos en Well-Architected, Server Migration, Security, Microsoft Teams, Power Apps, Analytics y mucho más**
	Enhanced Solutions*	• **Experiencias de soporte técnico detalladas y basadas en relaciones, que incluyen Administración de eventos de Azure, Respuesta rápida de Azure**, Ingeniería de soporte técnico designado, Soporte técnico para desarrolladores, Ingeniería directa de Office 365, Soporte técnico para misión crítica**

A. Soporte de Resolución de Problemas (Problem Resolution Hours):

El Soporte de Resolución de Problemas proporciona asistencia para problemas con síntomas específicos, encontrados durante el uso de productos Microsoft, cuando haya una sospecha razonable de que los problemas son causados por los productos Microsoft. El Soporte de Resolución de Problemas está disponible, 24 horas al día, 7 días a la semana.

B. Administración de Cuenta de Soporte CSAM (Costumber Support Account Management):

Los Servicios de Administración de Cuenta de Soporte tienden a ayudar a coordinar la relación de soporte y de servicios. El Recurso de Servicios es el vocero del cliente en Microsoft y facilita un equipo que puede ofrecer Talleres, Soporte de Resolución de Problemas y Asistencia de Soporte. El Recurso de Servicios también sirve como punto de entrega de información y provee los comentarios del cliente sobre los Servicios a otros grupos Microsoft.

C. Asistencia de Soporte (Support Assistance):

La Asistencia de Soporte proporciona asesoría y orientación de corto plazo para problemas que no estén cubiertos por el Soporte de Resolución de Problemas, así como para consultas de asistencia para diseño, desarrollo e implementación.

2.3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

2.3.1. OBLIGACIONES GENERALES

1. Cumplir el objeto pactado en el contrato, las especificaciones técnicas previstas en los estudios previos, la propuesta presentada y los aspectos técnicos pertinentes para una debida ejecución.
2. Cumplir con las condiciones técnicas, económicas, de gestión y demás relacionadas y presentadas en su propuesta, en atención a lo requerido en los estudios previos y garantizar su ejecución dando pleno cumplimiento a los lineamientos y políticas establecidos por **EL MINISTERIO** y a las instrucciones que éste imparta a través del supervisor.
3. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales, evitando dilaciones que afecten el objeto del Contrato.
4. Entregar los informes pactados y los requeridos por el supervisor del contrato, cuando a ello hubiere lugar.
5. Realizar las actividades relacionadas con el objeto contractual, bajo su propio riesgo y responsabilidad, sin sujeción o condiciones diversas a aquellas que requieran para el cumplimiento del mismo.
6. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía, al supervisor del contrato.
7. Atender los lineamientos dados por **EL MINISTERIO** en materia de procesos y procedimientos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión-SIG.
8. **EL CONTRATISTA** cumplirá con las políticas de seguridad de la información y los lineamientos de **EL MINISTERIO** a través de los estándares internacionales de seguridad de la información establecidos por la organización ISO en su certificación ISO 27001, ISO 27017 y auditorías independientes como SOC 1, 2 y 3, CSA Star Level 1 y 2, FedRAMP, entre otros.
9. Firmar un compromiso de confidencialidad y no divulgación con respecto a toda la información obtenida por **EL CONTRATISTA** durante la ejecución del contrato, cuando a ello hubiere lugar, equiparable en cuanto al contenido, al acuerdo de confidencialidad estándar de Microsoft.
10. Mantener estricta reserva sobre la información y documentos a que tenga acceso con ocasión de la celebración y ejecución del contrato marcada como confidencial, salvo instrucción de autoridades competentes o autorización previa y expresa otorgada por **EL MINISTERIO**.
11. Llevar el archivo de toda la documentación técnica y financiera de la ejecución del contrato y al final de éste, hacer entrega al **MINISTERIO** de los mismos, acorde a lo establecido en los productos e informes requeridos y pactados, y de acuerdo con el manual de archivo y correspondencia vigente y/o normas del Archivo General de la Nación, cuando a ello hubiere lugar.
12. Participar en las reuniones, encuentros o comités, según corresponda, relacionados con el objeto contractual y obligaciones pactadas, a los cuales sea convocado por parte del Ministerio, cuando a ello hubiere lugar.
13. Acreditar, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, el cumplimiento del pago mensual de los aportes de sus empleados a los sistemas de salud, pensiones, riesgos laborales, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Cajas de Compensación Familiar, mediante certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, según el caso.
14. Responder ante terceros por los daños que se ocasionen y que provengan de causas que le sean directamente imputables.
15. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho cuando se presenten tales peticiones o amenazas el contratista deberá informar inmediatamente de su ocurrencia al ministerio y a las demás autoridades correspondientes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios. El incumplimiento de esta obligación y la celebración de pactos o acuerdos prohibidos podrá dar lugar a la declaratoria de incumplimiento e imposición de las sanciones a que haya lugar.
16. Asumir los riesgos establecidos en la matriz de riesgos del estudio previo.
17. Cumplir con la legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental vigentes, entre otras la Ley 1562 de 2012 y el Decreto único reglamentario 1072 de 2015 de conformidad con las actividades a desarrollar según el objeto del contrato.
18. **EL CONTRATISTA** declara que cuenta con una Política de Seguridad y Salud en el trabajo y cumple con lo establecido en la normatividad nacional vigente y aquella que lo reglamente, modifique y/o complemente, aplicable para la protección

de los eventuales trabajadores que, durante la ejecución del presente contrato deba vincular, directa o indirectamente, a fin de cumplir las obligaciones pactadas entre las partes. Además, que cumple con las auditorías periódicas, certificados de capacitación en el tema y demás medidas establecidas en normas concordantes; tendientes al cumplimiento íntegro de las políticas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo que le corresponden.

19. Concurrir a la liquidación del contrato dentro de los plazos y en las condiciones establecidas en la Ley y en el mismo contrato; en caso de celebrarse la liquidación parcial, se obliga a mantener vigente la garantía única de cumplimiento por los plazos que demande el cumplimiento de las prestaciones que se encuentren pendientes por ejecutar y/o satisfacer, cuando a ello hubiere lugar.

20. Asumir la garantía legal sobre los bienes y/o servicios suministrados de que trata el Estatuto del Consumidor, por el término (de ley o determinado por el productor y/o Proveedor, según aplique), cuando a ello hubiere lugar.

21. Las demás obligaciones que se deriven de las especificaciones técnicas, estudios previos, y de la propuesta presentada, documentos que forman parte integral del contrato y aquellas que estén directamente relacionadas con el objeto del contrato.

2.3.2. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1. Activar y entregar el certificado de suscripción a los servicios de Soporte Unified / Premier Microsoft., una vez suscrita el acta de iniciación entre las partes..

2. Prestar los servicios de soporte Unified / Premier para el desarrollo de aplicaciones y servicios proactivos sobre la plataforma de desarrollo del SISPRO.

3. Adelantar el acompañamiento en lo relacionado con el proceso de migración de componentes como bases de datos, aplicaciones, componentes relacionados con los Sistemas de Información misionales del Ministerio, incluyendo las labores propias de parametrización y configuración en caso de ser necesarias.

4. Dar el soporte necesario a problemas de usuario, incidentes y apoyo en el manejo de situaciones críticas de manera remota.

5. Brindar soporte y acompañamiento en los aplicativos misionales del Ministerio que contengan las herramientas y productos del fabricante Microsoft.

6. Administrar los recursos y planeación del uso del servicio (plan de trabajo y cronograma) en coordinación y con aprobación del Supervisor del Contrato.

7. Garantizar el personal administrativo competente para la ejecución del contrato, el cual deberá realizar las siguientes actividades:

- Generar reportes mensuales de utilización del servicio previa revisión y aprobación del supervisor.
- Revisar los servicios del periodo anterior, informar sobre los servicios prestados y mejorados, supervisar los niveles de satisfacción y analizar cualquier acción o ajuste que pudiera ser necesario y sugerir la implementación de las recomendaciones en la infraestructura tecnológica del Ministerio, brindando seguimiento a las actividades del Service Delivery Plan (SDP).
- Supervisar los incidentes de soporte, para impulsar la resolución oportuna y la alta calidad de la entrega de soporte, cuando a ello hubiere lugar.
- Coordinar en situaciones en las que haya impactos críticos la respuesta, que proporciona comunicaciones sobre los responsables de los problemas y actualizaciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana, según corresponda para la gravedad del incidente.
- Consolidar y entregar documento con las acciones de mejoras sugeridas obtenidas como resultado de las evaluaciones realizadas por los especialistas de soporte Unified / Premier en cada visita virtual, cada vez que sea requerido por la Entidad en virtud de los incidentes que se puedan presentar durante la ejecución del contrato.
- Verificar que no haya duplicidad en las actividades programadas, entregar informe de estas cuando a ello haya lugar y proponer al Ministerio las actividades de mejora continua que correspondan.

2.4. OBLIGACIONES DEL MINISTERIO

1. Aprobar el plan de trabajo y el cronograma presentados por **EL CONTRATISTA**, cuando a ello hubiere lugar.
2. Ejercer el control sobre el cumplimiento del contrato a través del supervisor designado para el efecto, exigiendo al **CONTRATISTA**, la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado.
3. Acudir ante las autoridades para obtener la protección de los derechos derivados de la presente contratación y sanción para quién los vulnere.
4. Exigir al **CONTRATISTA** la ejecución idónea y oportuna del objeto contratado. Para el efecto el supervisor adelantará el seguimiento y verificación de las estipulaciones contractuales a cargo del contratista, el cual se verá reflejado en los informes de ejecución y supervisión parcial y final, dependiendo de que se trate, los cuales deberán ser cargados en la plataforma de SECOP II.
5. Impartir las instrucciones que sean del caso, relacionadas con las actividades a realizar por **EL CONTRATISTA**.
6. Poner a disposición de **EL CONTRATISTA** toda la información necesaria para el desarrollo de las actividades.
7. Adelantar las gestiones necesarias para el reconocimiento y cobro de las sanciones pecuniarias, para lo cual la supervisión dará aviso oportuno a **EL MINISTERIO** sobre la ocurrencia de hechos constitutivos de mora o incumplimiento.
8. Adelantar las acciones conducentes a obtener la indemnización de los daños que sufran en desarrollo o con ocasión de la presente contratación.
9. Repetir contra los servidores públicos, **EL CONTRATISTA** o terceros por las indemnizaciones que deba pagar como consecuencia del contrato.
10. Participar en las reuniones, encuentros o comités, según corresponda, que se desarrollen en ejecución del contrato, cuando a ello hubiere lugar.
11. Pagar al **CONTRATISTA** el valor del contrato, de acuerdo con lo establecido en el Estudio Previo y en el mismo contrato, dentro de los plazos y con las condiciones establecidas. Para el efecto, el MINISTERIO a través de la supervisión y atendiendo la naturaleza y prestaciones de la relación negocial, procederá a establecer el plan de pagos del contrato considerando para el efecto el porcentaje de ejecución del mismo, el cual se verá reflejado en la plataforma SECOP II.
12. Verificar, como requisito para cada pago, el cumplimiento del **CONTRATISTA** frente a las obligaciones que le correspondan con el sistema de seguridad social en salud, pensiones y riesgos profesionales, pago de salarios, subsidios, prestaciones sociales y aportes parafiscales (SENA, ICBF, Cajas de Compensación y Subsidio Familiar) de todos sus empleados y, en especial, del personal destinado para el cumplimiento del objeto del contrato, de conformidad con la normatividad vigente.
13. Impartir aprobación de la facturación o documento equivalente presentada en físico y a través de la plataforma SECOP II por parte del **CONTRATISTA**, previa verificación del cumplimiento de lo establecido en la cláusula correspondiente a la forma de pago y demás relacionados.
14. Liquidar el contrato, dentro de los plazos y en las condiciones establecidas en la Ley, en el pliego de condiciones y el mismo contrato, cuando a ello hubiere lugar.
15. Adelantar el cierre del expediente contractual conforme lo establece el artículo 2.2.1.1.2.4.3. del Decreto 1082 de 2015, cuando hubiere lugar.
16. Llevar a cabo el tratamiento establecido para los riesgos asignados en la matriz del estudio previo.

2.5. INFORMES

1. El proveedor deberá entregar informes mensuales que correspondan a la ejecución de las horas y actividades contratadas.

2. El proveedor deberá entregar un informe final consolidado que dé cuenta de la ejecución total de las horas y actividades contratadas.

2.6. PRODUCTOS

- Certificado de Suscripción a los Servicios de Soporte Unified / Premier Microsoft

2.7. PLAZO DE EJECUCIÓN/ PLAZO DE ENTREGA

El plazo de ejecución del contrato será a partir del cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución y hasta el 28 de mayo de 2027.

La vigencia del presente contrato será por un periodo de once (11) meses, en consideración a que el contrato actual fue objeto de una prórroga por un (1) mes adicional, como quiera que el proveedor ofrece suscripciones con una vigencia estándar de doce (12) meses,

En este sentido, el ajuste en la duración de la suscripción garantiza la alineación temporal con la vigencia contractual real, evitando superposiciones en la prestación del servicio y asegurando una adecuada planeación y uso de los recursos asignados para esta contratación.

2.8. LUGAR DE EJECUCIÓN/ DOMICILIO CONTRACTUAL

Las actividades del contrato se desarrollarán en Bogotá D.C., de manera remota/virtual, sin perjuicio de las actividades que deban desarrollarse en otras ciudades previa autorización del Ministerio de Salud y Protección Social.

El domicilio contractual será la ciudad de Bogotá D.C.

2.9. CONTRATO A CELEBRAR

El Contrato a celebrar será de suscripción para soporte

2.10. AUTORIZACIONES, PERMISOS, LICENCIAS, CERTIFICACIONES O COMPROMISOS REQUERIDOS PARA SU EJECUCIÓN.

De conformidad con el Manual de Contratación del Ministerio, previamente a solicitar la contratación, cuando a ello hubiera lugar, se debe contar con la siguiente autorización y/o permisos:

AUTORIZACIÓN O PERMISO	REQUIERE(SI/NO)
Para contratos de prestación de servicios - artículo 2.8.4.4.5 del Decreto 1068 de 2015	NO
Contratos con objetos o temas relacionados con comunicaciones	NO

Contratos con objetos o temas relacionados con tecnologías de la Información y la Comunicación - OTIC.	SI
Contratos con objetos relacionados con la adquisición de bienes, servicios, medicamentos y elementos indispensables.	NO
Contratos con objetos transversales a diferentes áreas	NO
Compromiso de confidencialidad y no divulgación con respecto a toda la información obtenida durante la ejecución del contrato, cuando a ello hubiere lugar.	SI

2.11. IDENTIFICACIÓN DEL CLASIFICADOR DE BIENES Y SERVICIOS

De conformidad con el objeto del presente proceso de contratación, el servicio requerido por el Ministerio, de conformidad con el Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC) V.14.080, se encuentra codificado de la siguiente forma:

Grupo	Segmento	Familia	Clase	Producto	Código UNSPSC	Descripción
F	81	11	22	10	81112210	Mantenimiento de software de gestión de sistemas
F	81	11	22	11	81112211	Mantenimiento de software de planificación de recursos empresariales

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN

3.1. MODALIDAD DE SELECCIÓN

De conformidad con el objeto, obligaciones del contrato que se requiere suscribir para satisfacer las necesidades del Ministerio, especificaciones técnicas del bien/servicio a adquirir, y la naturaleza jurídica del futuro contratista la modalidad de selección que resulta aplicable es **CONTRATACIÓN DIRECTA.**

3.2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN

En razón del objeto a contratar la presente contratación y la naturaleza jurídica del futuro contratista se efectuará a través de **CONTRATACIÓN DIRECTA**, en la causal establecida en el literal g) del numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, que define cuando aplicar esta modalidad, así:

> *"4. Contratación directa. La modalidad de selección de contratación directa solamente procederá en los siguientes casos:*
> *(…)*
> *g) Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado;"*

La **CONTRATACIÓN DIRECTA CUANDO NO EXISTA PLURALIDAD DE OFERENTES EN EL MERCADO** se encuentra reglamentada en los artículos 2.2.1.2.1.4.1 y 2.2.1.2.4.8 del Decreto 1082 de 2015.

En este sentido y concretamente para la contratación pretendida, la firma BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC, es la única empresa que en Colombia puede ofrecer los servicios de soporte directo de Microsoft Unified / Premier, razón por la

cual adquiere el carácter de proveedor exclusivo para suministrar los aludidos servicios; enmarcándose en consecuencia en la presunción de no existencia de pluralidad de oferentes.

Respecto de la exclusividad de BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC, la empresa se encuentra autorizada por la firma MICROSOFT CORPORATION, para prestar servicios de soporte directo de MICROSOFT UNIFIED / PREMIER, de conformidad con el contrato de Agencia Comercial suscrito el 28 de noviembre de 2016, inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá y en el cual se expresa, que "*la Compañía MICROSOFT CORPORATION no podrá en ningún momento mientras se encuentre vigente el contrato, nombrar a otro agente para la oferta y/o venta de los SERVICIOS UNIFIED / PREMIER en el Territorio".*

El Ministerio de Salud y Protección Social en los dos años anteriores contrató este servicio a través del Acuerdo Marco de Precios CCE-139-IAD- 2020 – Software por catálogo, el cual tuvo una vigencia máxima para la ejecución de órdenes de compra hasta el pasado 30 de septiembre de 2024.

Así las cosas, en la actualidad no existe un Acuerdo Marco de Precios vigente, que sea aplicable al caso concreto y permita escoger dicha modalidad contractual, satisfaciendo la necesidad descrita en los presentes documentos y estudios previos, ya que los servicios señalados y determinados dentro de la necesidad técnica, y que son requeridos por el Ministerio no se encuentran disponibles dentro del catálogo del Instrumento de agregación de Demanda/Sistema Dinámico de adquisición Software por catálogo II, razón por la cual , habida consideración a la persistencia en cuanto a la necesidad de contratación, se adelanta la misma bajo esta modalidad de Contratación Directa y no bajo el esquema de selección abreviada Instrumento de agregación de Demanda/Sistema Dinámico de adquisición Software por catálogo II.

Dicho lo anterior, al persistir las circunstancias de tiempo, modo y lugar que determinan la necesidad técnica en torno a la suscripción de un acuerdo de voluntades de esta naturaleza, se torna imprescindible procurar dentro de las distintas modalidades de contratación, aquella que se adecue de mejor manera a las mismas, para haciendo uso de ellas, garantizar la continuidad del servicio especializado de soporte, en los términos y condiciones aquí esbozados.

4. ANÁLISIS DEL SECTOR ECONÓMICO Y DE LOS OFERENTES

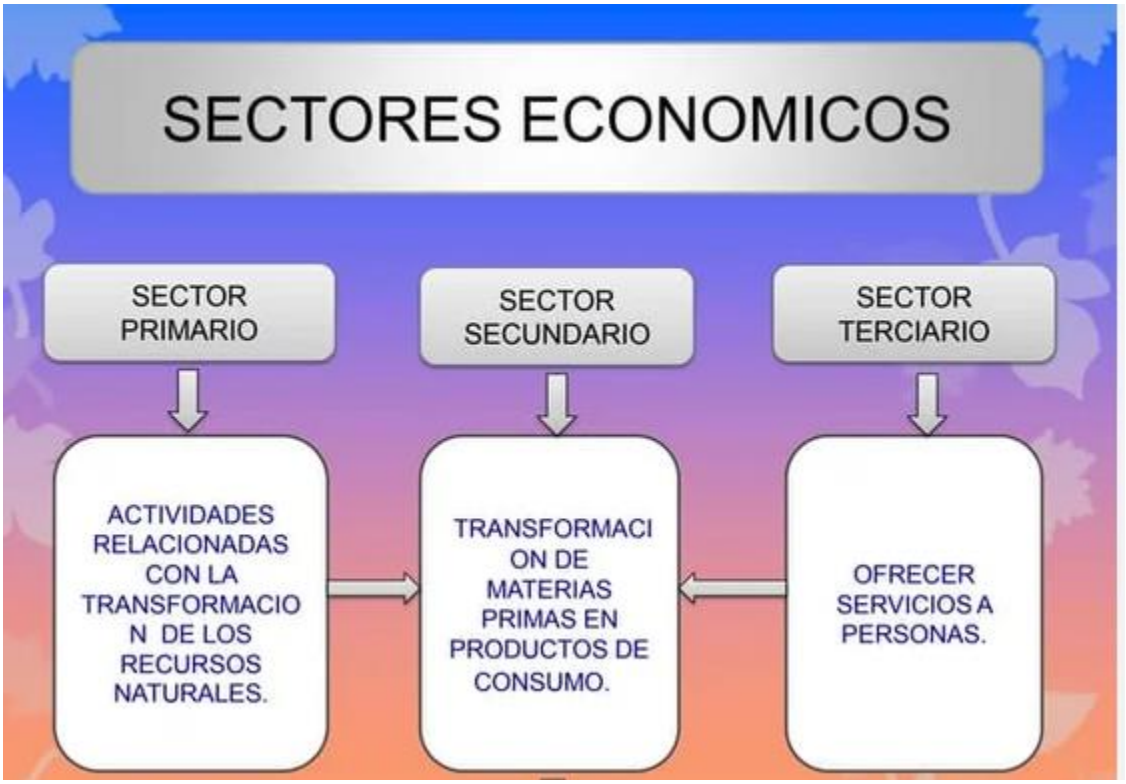
En el presente documento se deja constancia de la viabilidad que tiene el proceso desde el punto de vista legal, comercial, financiero, organizacional y técnico, de acuerdo con la justificación sobre cada aspecto, en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.2.1.1.1.6.1 del Decreto 1082 de 2015: "Deber de análisis de las Entidades Estatales.

La Entidad Estatal debe hacer durante la etapa de planeación el análisis necesario para conocer el sector relativo al objeto del Proceso de Contratación desde la perspectiva legal, comercial, financiera, organizacional, técnica, y de Análisis de Riesgo. La Entidad Estatal debe dejar constancia de este análisis en los Documentos del Proceso". Y el respectivo manual de análisis del sector GEES – VERSION 3 DEL 25 DE SEPTIEMBRE DE 2025 expedido por Colombia Compra Eficiente.

SECTORES ECONÓMICOS

Los sectores económicos corresponden a la división de la actividad económica de un Estado o territorio, e incluye todas las etapas de exploración de los recursos naturales, hasta la industrialización, la preparación para el consumo, la distribución, y la comercialización de bienes y servicios.

La clasificación de los sectores económicos resulta útil para comprender cómo se relacionan todas las áreas de producción y comercio, así como permite comprender el impacto de las políticas económicas de un estado sobre sectores específicos de la economía.



https://materialescienciassociales.com/2015/01/08/la-actividad-economica/

ACTIVIDADES PRIMARIAS: Son todas aquellas relacionadas con los procesos de extracción directa de la riqueza de la naturaleza, están relacionadas con la agricultura, ganadería, silvicultura, avicultura, piscicultura, caza y pesca.

ACTIVIDADES SECUNDARIAS: Son todas aquellas relacionadas con los procesos de transformación de la materia prima, están relacionadas con la industria extractiva, la construcción, la transformación manufacturera y artesanal, generación y distribución de energía eléctrica.

ACTIVIDADES TERCIARIAS: Son todas aquellas relacionadas con los procesos de apoyo a los sectores de la producción como el comercio, servicios profesionales y técnicos, gobierno y administración.

IDENTIFICACIÓN DEL SECTOR

El presente proceso se enmarca en el MACRO SECTOR económico del comercio el cual consiste en la reventa (venta sin transformación) de productos nuevos y usados a minoristas, a usuarios industriales, comerciales, institucionales o profesionales y a otros mayoristas, o la actuación como agente o intermediario en la compra o la venta de mercancías para esas personas o compañías, clasificándose respectivamente en el **SECTOR TERCIARIO.**

4.1.1. PRODUCTOS INCLUIDOS DENTRO DEL SECTOR

Para identificar los productos incluidos en el sector es preciso determinar las actividades económicas, relacionadas con los servicios a contratar, las cuales se encuentran registradas bajo los códigos CIIU en categorías de comercio como se presenta a continuación:

Sección J Información y Comunicaciones

Esta sección incluye la producción y la distribución de información y productos culturales, el suministro de los medios para transmitir o distribuir esos productos, así como de datos o de comunicaciones, actividades de tecnologías de información y el procesamiento de datos y otras actividades de servicios de información.

División 62 Desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas), consultoría informática y actividades relacionadas

Esta división incluye las siguientes actividades de prestación de servicios especializados en el campo de las tecnologías de información: la escritura, la modificación, prueba de programas informáticos y suministro de asistencia en relación con esos programas, planificación y diseño de sistemas informáticos que integren hardware, software y tecnologías de comunicaciones; gestión y manejo en el lugar de los sistemas informáticos o instalaciones de procesamiento de datos de los clientes, y otras actividades profesionales y técnicas relacionadas con la informática.

6201 actividades de desarrollo de sistemas informáticos (planificación, análisis, diseño, programación, pruebas)

Esta clase incluye:

- El análisis, diseño de la estructura, el contenido y/o escritura del código informático necesario para crear y poner en práctica programas de sistemas operativos, aplicaciones de programas informáticos (incluyendo actualizaciones y parches de corrección), también bases de datos.
- El desarrollo de soluciones web (sitios y páginas web) y personalización de programas informáticos a clientes, es decir, modificar y configurar una aplicación existente a fin de que sea funcional con los sistemas de información de que dispone el cliente.

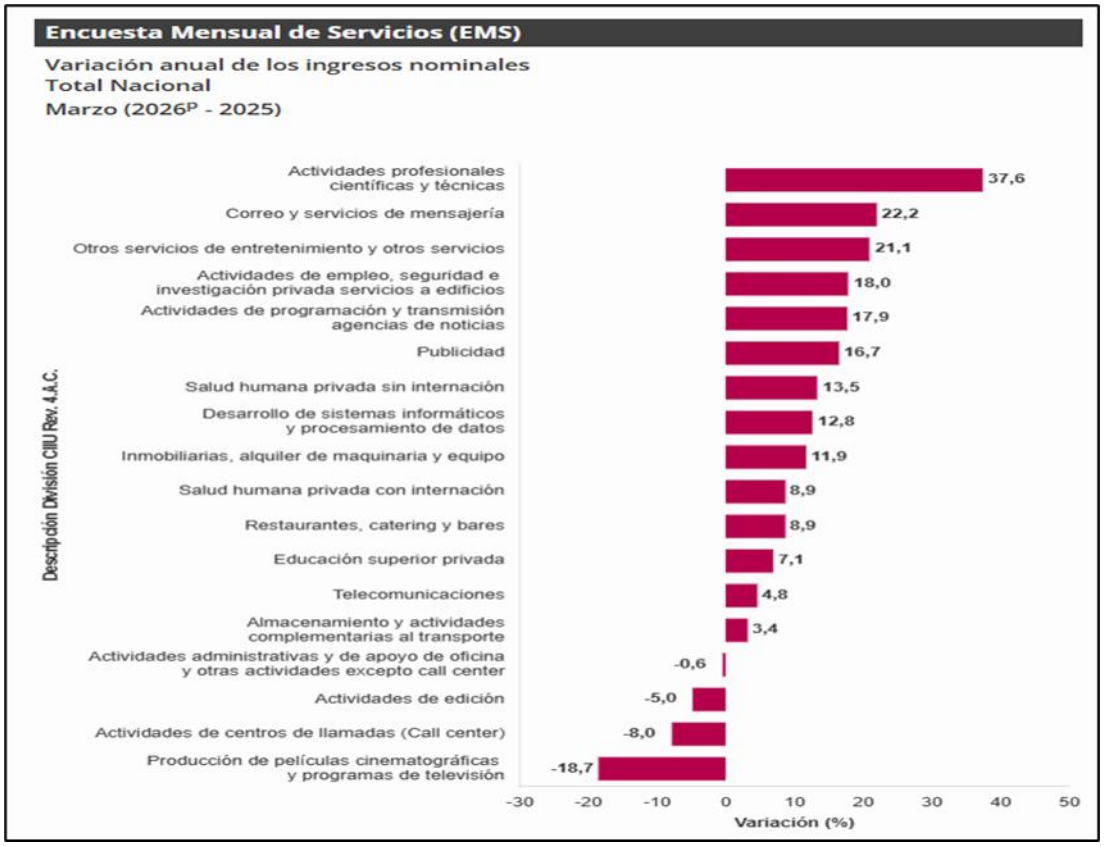
4.1.2. GREMIOS Y ASOCIACIONES QUE PARTICIPAN EN EL SECTOR

Entre otros se tiene los siguientes gremios y entidades del sector:

SIGLA	PÁGINA WEB
Asociación Colombiana de Medianas y Pequeñas Industrias ACOPI	acopi.org.co
Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI	www.andi.com.co
Federación Nacional de Comercio FENALCO	www.fenalco.com.co
Red de Cámaras de Comercio CONFECAMARAS	www.confecamaras.org.co

4.1.3. CIFRAS TOTALES DE VENTAS

En marzo de 2026, catorce de los dieciocho subsectores de servicios presentaron variación positiva en los ingresos totales, en comparación con marzo de 2025.



FUENTE: Encuesta Mensual de Servicios (EMS) DANE, Información actualizada el 15 de mayo de 2026

En marzo de 2026, los servicios de actividades profesionales científicas y técnicas registraron un crecimiento de 37,6% en los ingresos nominales, el personal ocupado total presentó una disminución de 1,3% y los salarios registraron un aumento de 6,9%, en comparación con marzo de 2025.

Tabla 6. Variación anual y contribución de los ingresos nominales por tipo, personal ocupado total y salarios por tipo de contratación
Actividades profesionales científicas y técnicas
Total nacional
Marzo 2026ᵖ

índice (ene 2023-mar 2026)	Variable	Variación anual (%)	Contribución a la variación anual (PP)
Ingresos totales nominales	**Ingresos totales nominales**	**37,6**	
	Ingresos por servicios prestados	38,2	37,8
	Ingresos por venta de mercancías	-10,2	-0,1
	Otros ingresos operacionales	-14,6	-0,1
Personal ocupado total*	**Personal ocupado total***	**-1,3**	
	Permanente	0,7	0,4
	Temporal directo	-6,9	-2,6
	Agencias	72,4	0,9
Salarios personal ocupado sin agencias	**Salarios personal ocupado sin agencias**	**6,9**	
	Salarios personal permanente	3,9	2,3
	Salarios temporal directo	12,0	4,6

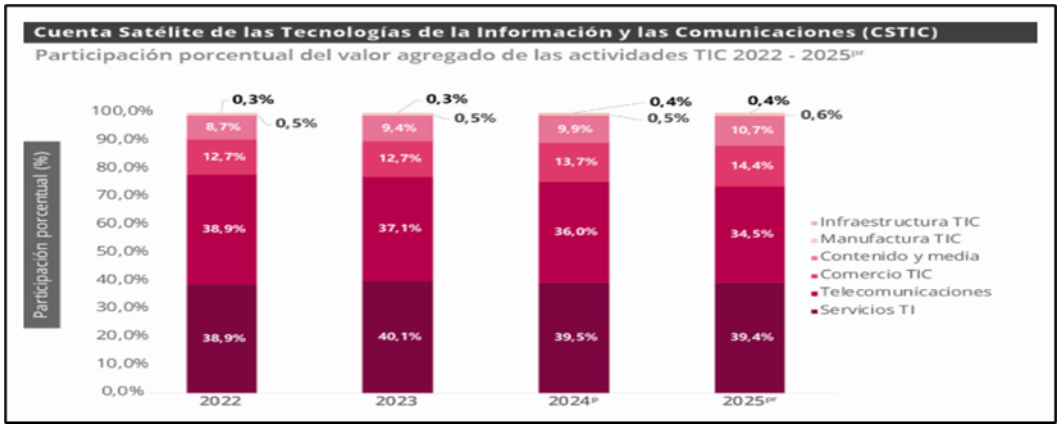
FUENTE: Encuesta Mensual de Servicios (EMS) DANE, Información actualizada el 15 de mayo de 2026

En comparación con el mismo mes de 2025, en marzo de 2026 los ingresos totales presentaron un aumento de 37,6%, que se explica por el incremento de 38,2% en los ingresos por servicios. En contraste, la venta de mercancías presentó una disminución de 14,6% y los otros ingresos operacionales de 10,2%.

En marzo de 2026 el personal ocupado total presentó una variación negativa de 1,3%, en comparación con marzo de 2025, que se explica por una disminución de 6,9% en el personal temporal directo. Por su parte, el personal contratado a través de agencias tuvo un incremento de 72,4% y el personal permanente de 0,7%.

Mientras que, los salarios en marzo de 2026 presentaron un aumento de 6,9%, en comparación con marzo de 2025, que se explica por el incremento de 12,0% en los salarios del personal temporal directo y del 3,9% en los salarios del personal permanente.

4.1.4. Perspectivas de crecimiento, inversión y ventas



FUENTE: Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC) DANE

En 2025pr, el valor agregado bruto del sector TIC ascendió a 58,1 billones de pesos, presentando un crecimiento de 5,5% respecto a 2024p; mientras que en 2024p el valor agregado bruto fue de 55,1 billones de pesos, con un crecimiento de 5,3% con relación a 2023.

El excedente de explotación bruto e ingreso mixto bruto de la CSTIC presentó un crecimiento de 5,2% para 2025pr; En 2024p, este agregado presentó un crecimiento de 3,1% con respecto a 2023.

Tabla 2. Participación del valor agregado bruto de las actividades económicas características en el sector TIC
Total nacional
2023 – 2025pr

Actividad característica TIC	2023	2024p	2025pr
Servicios TI	40,1	39,5	39,4
Telecomunicaciones	37,1	36,0	34,5
Comercio TIC	12,7	13,7	14,4
Contenido y media	9,4	9,9	10,7
Manufactura TIC	0,5	0,5	0,6
Infraestructura TIC	0,3	0,4	0,4
Total sector TIC	**100,0**	**100,0**	**100,0**

FUENTE: Cuenta Satélite de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CSTIC) DANE

En 2025 pr , la actividad económica TIC con mayor participación en el valor agregado bruto del sector TIC fue servicios TI, con 39,4%; seguido de telecomunicaciones con 34,5%; comercio TIC con 14,4%; contenido y media, con 10,7%; manufactura TIC con 0,6%, e infraestructura TIC con 0,4%.

4.1.5. VARIABLES ECONÓMICAS QUE PUEDEN AFECTAR EL PRECIO EN EL SECTOR

INDICADORES ECONÓMICOS

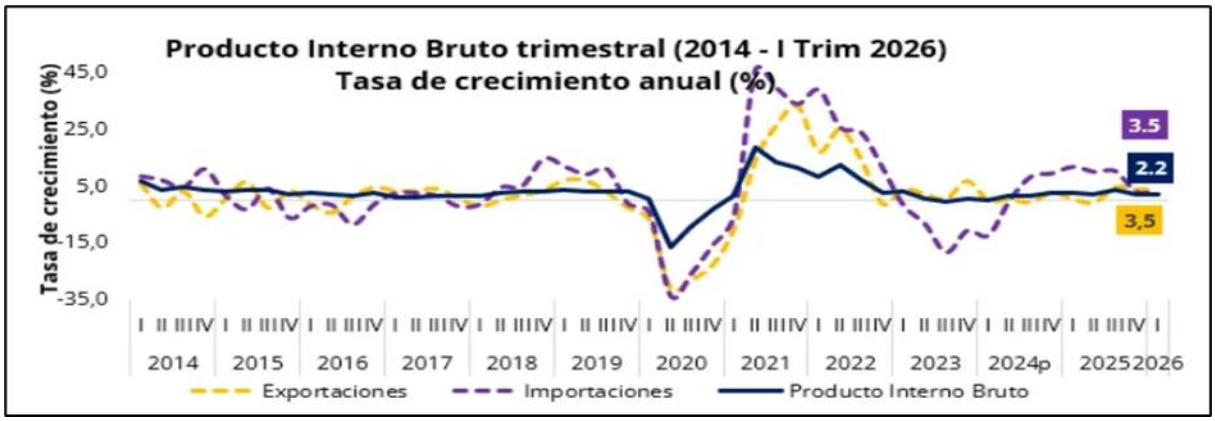
Los indicadores económicos son datos estadísticos sobre la economía que nos permiten realizar un análisis de la situación económica tanto para el pasado como para el presente y además nos permite realizar previsiones de cómo evolucionara la economía en el futuro con los datos que tenemos hoy en día, entre los principales indicadores económicos que inciden en el sector encontramos:

PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)

- **PIB desde el enfoque del gasto**

Según el DANE, el primer trimestre de 2026 registró un crecimiento de la economía colombiana de 2,2%, con respecto al mismo periodo de 2025. Respecto a la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el crecimiento del primer trimestre de 2026 comparado con el primer trimestre de 2025 es de 0,6% en su serie ajustada por efecto.

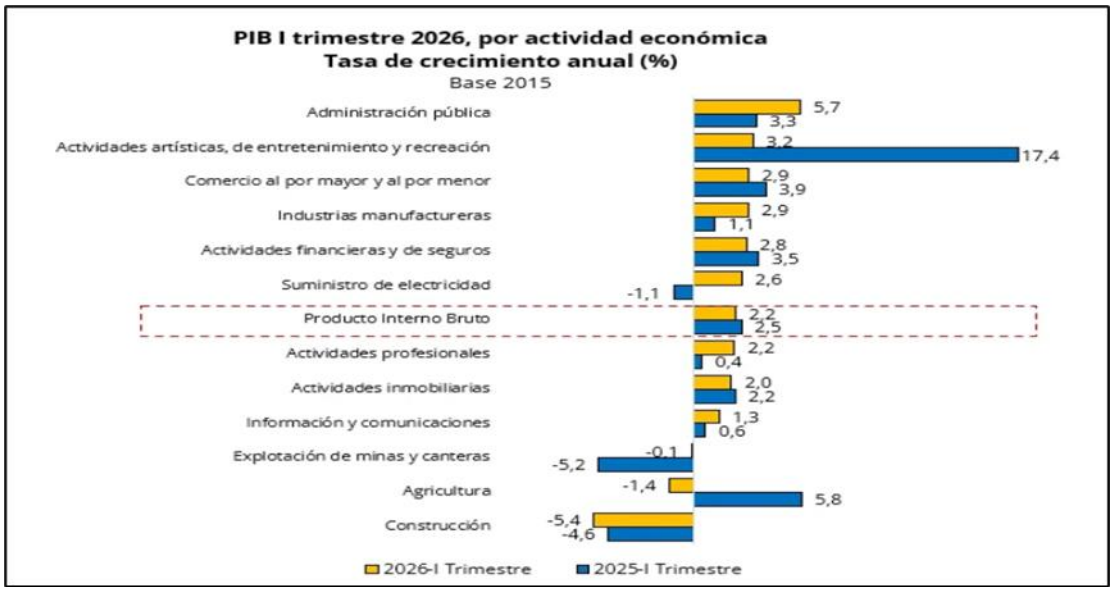
Desde el enfoque del gasto, en el cuarto trimestre la demanda interna creció 2,3%, jalonado principalmente por la variación positiva del gasto del gobierno (7,8%), y el gasto de los hogares (2,7%). Así mismo, se evidenció un crecimiento tanto en las importaciones como en las exportaciones de 3,5%.



FUENTE: Informe Producto Interno Bruto I Trimestre de 2026 ANALDEX

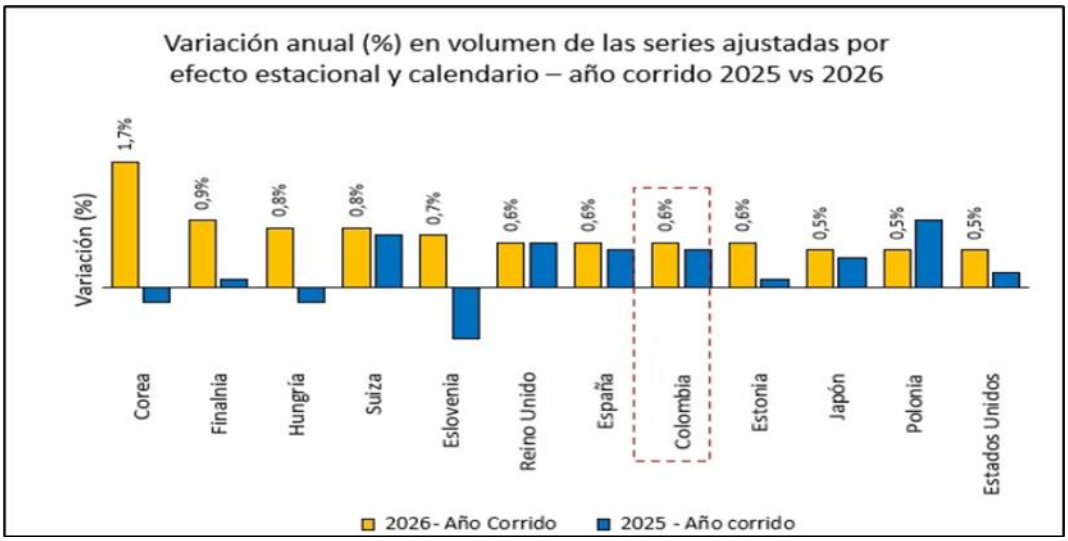
- **PIB desde el enfoque de la producción**

En el primer trimestre de 2026, se evidenció un crecimiento de nueve actividades productivas frente al mismo periodo del 2025 creciendo de la siguiente manera: administración pública y defensa (5,7%), Actividades artísticas, entretenimiento y recreación (3,2%), comercio al por mayor y al por menor (2,9%), industrias manufactureras (2,9%), actividades financieras (2,8%), suministro de electricidad, gas, vapor y aire (2,6%), actividades profesionales (2,2%), actividades inmobiliarias (2,0%) e información y comunicaciones (1,3%). Por su parte, hubo un decrecimiento de explotación de minas y canteras (-0,1%), agricultura y ganadería (-1,4%) y construcción (-5,4%).



FUENTE: Informe Producto Interno Bruto I Trimestre de 2026 ANALDEX

- **Comparación con países OCDE**



FUENTE: Informe Producto Interno Bruto I Trimestre de 2026 ANALDEX

Finalmente, al comparar con algunos países de la OCDE que ya han publicado este dato del PIB corrido del año 2026, Colombia se ubica en la octava posición con mayor crecimiento.

Valor agregado por actividad económica relacionada:

Información y comunicaciones: En el primer trimestre de 2026pr, el valor agregado de información y comunicaciones crece 1,3% en su serie original, respecto al mismo periodo de 2025pr. Para la serie ajustada por efecto estacional y calendario, el valor agregado crece en 1,1%, respecto al trimestre inmediatamente anterior.

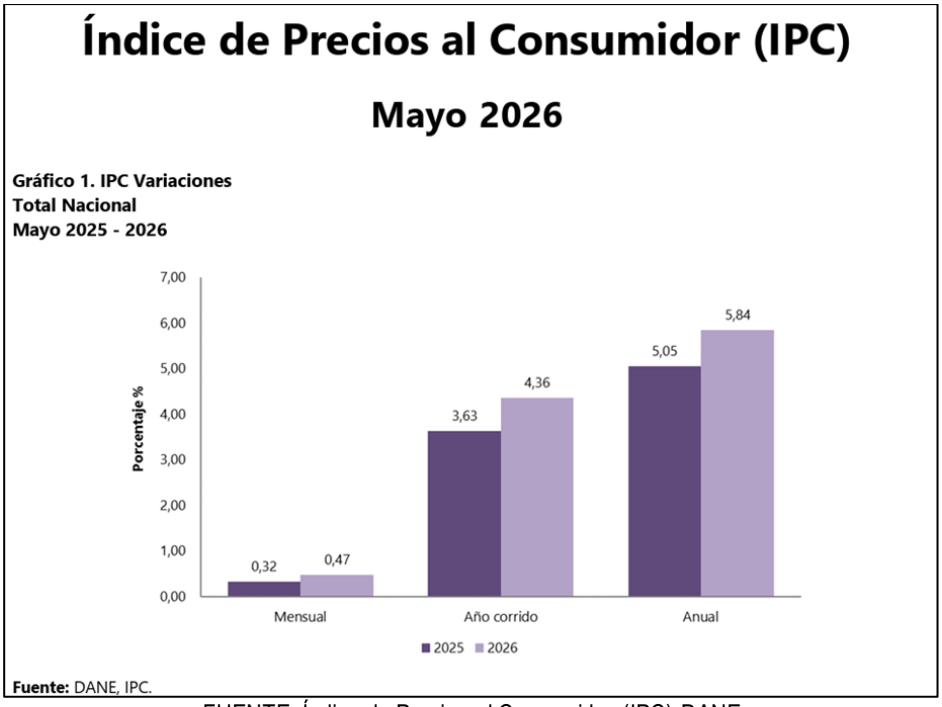
Tabla 8. Información y comunicaciones
Tasas de crecimiento en volumen[1]
Primer trimestre 2026pr

Actividad económica	Tasas de crecimiento (%)	
	Serie original	Serie ajustada por efecto estacional y calendario
	Anual	Trimestral
	2026pr-I / 2025pr-I	2026pr-I / 2025pr-IV
Información y comunicaciones	1,3	1,1

Fuente: DANE, PIB_T

FUENTE: Producto Interno Bruto Trimestral (PIB_T) DANE

INDICE DE PRECIO AL CONSUMIDOR (IPC) MAYO 2026



FUENTE: Índice de Precios al Consumidor (IPC) DANE

En mayo de 2026 la variación mensual del IPC fue 0,47%, la variación año corrido fue 4,36% y la anual 5,84%.

En mayo de 2026 la variación anual del IPC fue 5,84%, es decir, 0,79 puntos porcentuales mayor que la reportada en el mismo periodo del año anterior, cuando fue de 5,05%.

El comportamiento mensual del IPC total en mayo de 2026 (0,47%) se explicó principalmente por la variación mensual de las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles y Transporte. Las mayores variaciones se presentaron en las divisiones Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,86%) y Recreación y cultura (0,77%).

En el mes de mayo de 2026, el IPC registró una variación de 0,47% en comparación con abril de 2026, cinco divisiones se ubicaron por encima del promedio nacional (0,47%): Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (0,86%), Recreación y cultura (0,77%), Transporte (0,61%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (0,53%) y por último, Salud (0,52%).

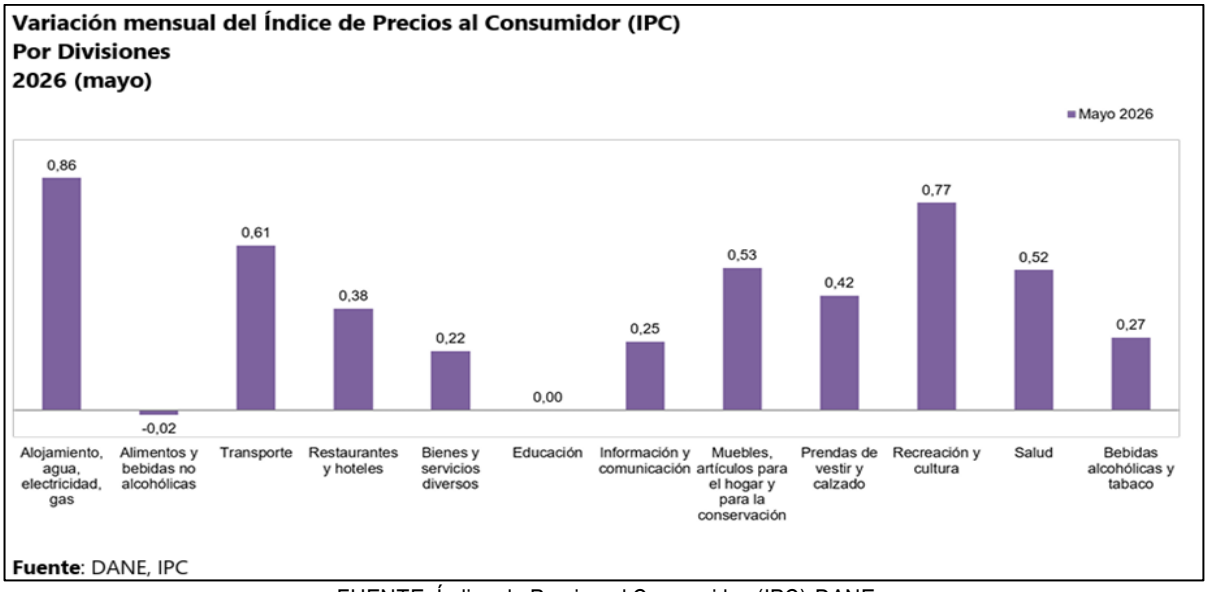
Por debajo se ubicaron: Prendas de vestir y calzado (0,42%), Restaurantes y hoteles (0,38%), Bebidas alcohólicas y tabaco (0,27%), Información y comunicación (0,25%), Bienes y servicios diversos (0,22%), Educación (0,00%) y por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (-0,02%).

Cuadro 1. IPC Variación y contribución mensual
Según divisiones de gasto
Mayo 2025 - 2026

Divisiones de Gasto	Peso (%)	2025 Variación (%)	2025 Contribución Puntos Porcentuales	2026 Variación (%)	2026 Contribución Puntos Porcentuales
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	0,48	0,15	0,86	0,26
Recreación y cultura	3,79	-0,52	-0,02	0,77	0,02
Transporte	12,93	-0,08	-0,01	0,61	0,08
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	0,18	0,01	0,53	0,02
Salud	1,71	0,39	0,01	0,52	0,01
TOTAL	100,00	0,32	0,32	0,47	0,47
Prendas de vestir y calzado	3,98	0,39	0,01	0,42	0,01
Restaurantes y hoteles	9,43	0,36	0,04	0,38	0,04
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	0,39	0,01	0,27	0,00
Información y comunicación	4,33	-0,15	0,00	0,25	0,01
Bienes y servicios diversos	5,36	0,28	0,01	0,22	0,01
Educación	4,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	0,60	0,11	-0,02	0,00

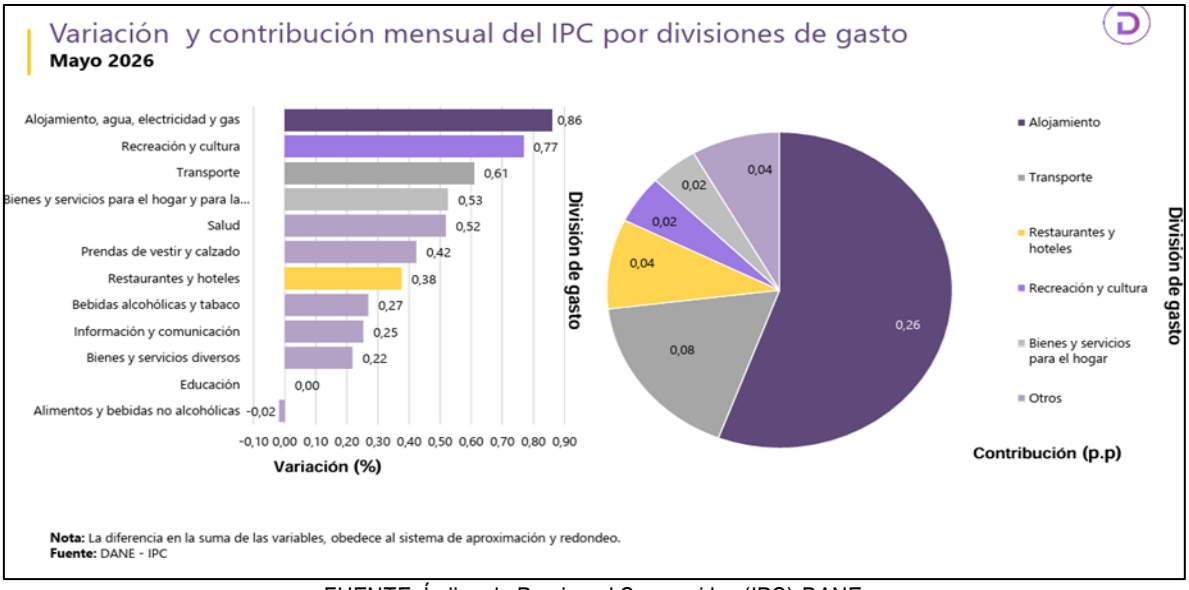
Fuente: DANE, IPC

FUENTE: Índice de Precios al Consumidor (IPC) DANE



FUENTE: Índice de Precios al Consumidor (IPC) DANE

Los mayores aportes a la variación mensual del IPC (0,47%), se ubicaron en las divisiones de: Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros Combustibles, Transporte y Restaurantes y hoteles, las cuales aportaron 0,39 puntos porcentuales a la variación total.



FUENTE: Índice de Precios al Consumidor (IPC) DANE

Variación y contribución anual por divisiones de gasto:

En el mes de mayo de 2026, el IPC registró una variación de 5,84% en comparación con mayo de 2025. En el último año, las divisiones Restaurantes y hoteles (9,62%), Salud (8,35%), Educación (7,58%), Bebidas alcohólicas y tabaco (6,78%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (6,16%), Bienes y servicios diversos (6,05%) y por último, Alimentos y bebidas no alcohólicas (6,04%) se ubicaron por encima del promedio nacional (5,84%). Entre tanto, las divisiones Transporte (5,67%), Información y comunicación (5,30%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (4,50%), Recreación y cultura (3,84%) y por último, Prendas de vestir y calzado (2,70%) se ubicaron por debajo del promedio nacional.

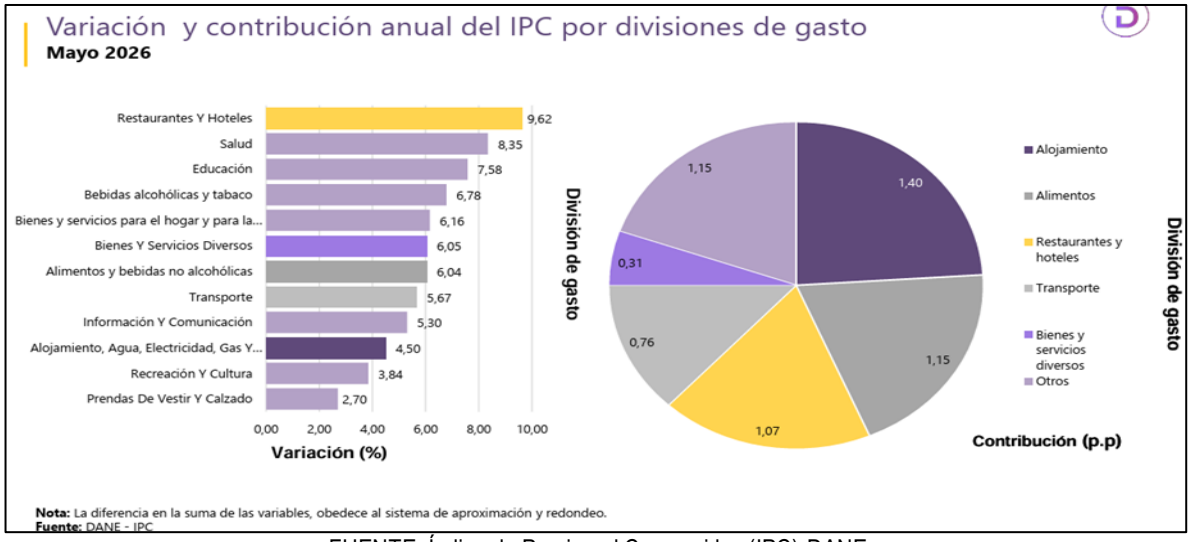
Cuadro 5. IPC Variación y contribución anual
Según divisiones de gasto
Mayo 2025 - 2026

Divisiones de Gasto	Peso (%)	2025 Variación (%)	2025 Contribución Puntos Porcentuales	2026 Variación (%)	2026 Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	7,41	0,81	9,62	1,07
Salud	1,71	5,34	0,09	8,35	0,14
Educación	4,41	7,35	0,29	7,58	0,31
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	4,93	0,08	6,78	0,11
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	2,79	0,11	6,16	0,25
Bienes y servicios diversos	5,36	3,52	0,18	6,05	0,31
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	4,71	0,89	6,04	1,15
TOTAL	100,00	5,05	5,05	5,84	5,84
Transporte	12,93	5,26	0,71	5,67	0,76
Información y comunicación	4,33	-1,50	-0,04	5,30	0,14
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	5,82	1,80	4,50	1,40
Recreación y cultura	3,79	1,79	0,06	3,84	0,12
Prendas de vestir y calzado	3,98	2,03	0,06	2,70	0,08

Fuente: DANE, IPC.

FUENTE: Índice de Precios al Consumidor (IPC) DANE

Variación y contribución año corrido por divisiones de gasto:



FUENTE: Índice de Precios al Consumidor (IPC) DANE

En lo corrido del año (enero - mayo), seis divisiones de bienes y servicios se ubicaron por encima del promedio nacional (4,36%): Restaurantes y hoteles (6,02%), Educación (5,89%), Alimentos y bebidas no alcohólicas (5,85%), Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar (5,32%), Salud (4,51%) y por último, Transporte (4,48%). El resto de las divisiones se ubicaron por debajo del promedio: Bienes y servicios diversos (3,66%), Bebidas alcohólicas y tabaco (3,39%), Información y comunicación (3,24%), Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles (3,13%), Recreación y cultura (2,84%) y, por último, Prendas de vestir y calzado (1,95%).

Cuadro 3. IPC Variación y contribución año corrido
Según divisiones de gasto
Mayo 2025 - 2026

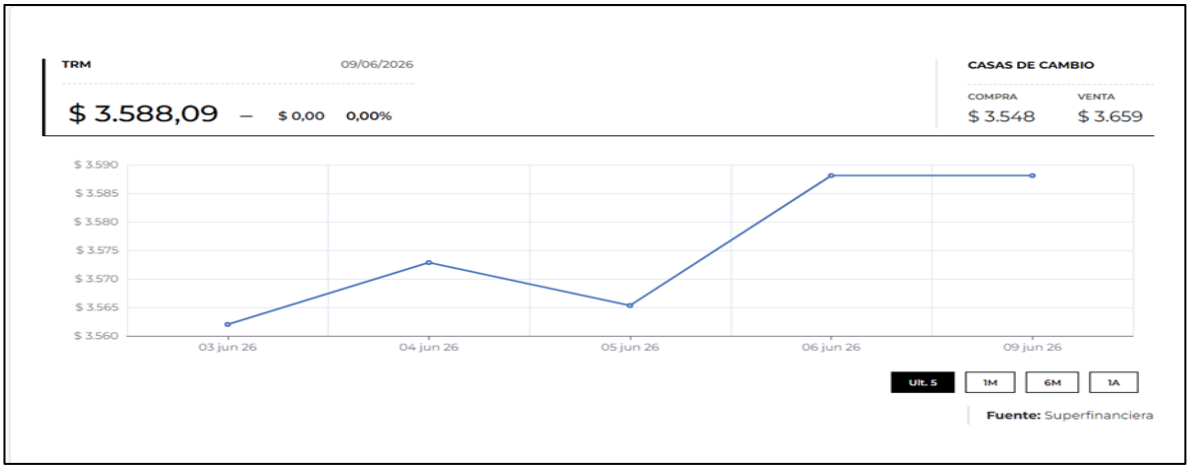
Divisiones de Gasto	Peso (%)	2025 Variación (%)	2025 Contribución Puntos Porcentuales	2026 Variación (%)	2026 Contribución Puntos Porcentuales
Restaurantes y hoteles	9,43	4,36	0,48	6,02	0,68
Educación	4,41	5,68	0,23	5,89	0,24
Alimentos y bebidas no alcohólicas	15,05	4,88	0,91	5,85	1,09
Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar	4,19	2,50	0,10	5,32	0,21
Salud	1,71	3,40	0,06	4,51	0,08
Transporte	12,93	4,17	0,56	4,48	0,60
TOTAL	100,00	3,63	3,63	4,36	4,36
Bienes y servicios diversos	5,36	2,61	0,14	3,66	0,19
Bebidas alcohólicas y tabaco	1,70	2,99	0,05	3,39	0,06
Información y comunicación	4,33	-0,76	-0,02	3,24	0,08
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	33,12	3,38	1,05	3,13	0,97
Recreación y cultura	3,79	0,87	0,03	2,84	0,09
Prendas de vestir y calzado	3,98	1,37	0,04	1,95	0,06

Fuente: DANE, IPC.

FUENTE: Índice de Precios al Consumidor (IPC) DANE

TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO (TRM)

La Tasa de Cambio Representativa del Mercado–TRM corresponde al promedio ponderado de las operaciones de compra y venta de contado de dólares de los Estados Unidos de América a cambio de moneda legal colombiana.



El tipo de cambio vigente del dólar TRM en Colombia para los días 6 al 9 de junio está en $3,588.09 pesos, con respecto a la TRM anterior tuvo un ascenso de $22.77 pesos, equivalente a un crecimiento del +0.64%.

Terminada la semana, tuvo un descenso de $-90.06 pesos, lo que representa una diferencia del -2.45%. En el periodo de los últimos 7 días, la TRM se ha incrementado en +0.78%, unos $27.85 pesos.

En el periodo de los últimos 30 días, la TRM ha disminuido -4.24%, unos $-159.01 pesos.

Durante el año actual el dólar se ha depreciado en un -4.5%, una disminución de $-168.99 pesos, si al cierre lo comparamos con el precio que tenía hoy hace un año, la TRM ha bajado un -13.3%, una pérdida en su valor de $-550.63 pesos.

El dólar ha mostrado un reciente movimiento alcista, evidenciando una fase de fortalecimiento. No obstante, en las últimas jornadas, se observa una pérdida de impulso, lo que ha llevado a un retroceso en el corto plazo. Este ajuste técnico busca niveles de soporte inferiores, sugiriendo una fase de consolidación o corrección. A pesar de este movimiento bajista intradía o de corto plazo, la tendencia subyacente de fondo para la divisa podría mantener una dirección positiva, aunque con mayor volatilidad. La dinámica actual del mercado refleja una interacción entre factores técnicos y el sentimiento de los inversores, con una influencia decreciente de los ingresos de divisas por endeudamiento público en comparación con periodos anteriores.

COMPORTAMIENTO DEL SALARIO MÍNIMO:

El salario mínimo se define como la compensación fija y regular, ya sea en forma de dinero o en especie, que recibe un trabajador por las labores desempeñadas en una empresa, antes de realizar deducciones, descuentos y otorgar prestaciones sociales. En el mercado laboral, existen diversas formas de remuneración, como el salario integral, que abarca los sueldos iguales o superiores a 10 salarios mínimos, según lo establecido por el Código Sustantivo del Trabajo. En este caso, el salario integral incluye el pago por horas extras, recargos nocturnos, trabajo en días festivos y dominicales, así como comisiones por ventas, bonificaciones y viáticos, entre otros conceptos adicionales. El salario mínimo presenta un crecimiento anual y se considera un indicador clave de la capacidad productiva del país.

El aumento en el salario mínimo en Colombia para el 2026 de manera general pudo estar influenciado por:

- Inflación y Costo de Vida: El factor fundamental fue el ajuste por inflación acumulada para evitar la pérdida de poder adquisitivo de los hogares, buscando que el salario cubra las necesidades básicas.
- Enfoque de "Salario Vital": Influencia de posturas sindicales y del Gobierno para alinear el aumento con estándares internacionales de la OIT, buscando una remuneración más digna, y no solo basada en productividad y precios.
- Impulso al Consumo Interno: Se argumentó que un mayor ingreso mínimo dinamiza el consumo de los hogares y reactiva la economía.
- Reducción de Brechas Sociales: El aumento buscó mejorar la redistribución del ingreso y reducir la desigualdad.
- Negociación y Decisión Gubernamental: Ante la falta de acuerdo en la Comisión Permanente de Concertación, el Gobierno fijó el incremento por decreto.

De conformidad con el Decreto 1469 de 2025, el salario mínimo mensual legal vigente en Colombia para el año 2026 aumentó un 23%, fijándose en $1.750.905 pesos. Adicionalmente, el auxilio de transporte se estableció en $249.095 pesos mediante el Decreto 1470 de 2025, resultando en un ingreso total mensual de $2.000.000 para los trabajadores que devengan el mínimo, vigente desde el 1 de enero de 2026.

El análisis del salario mínimo es fundamental debido a su impacto directo en los costos de los servicios empresariales. Cuando el valor de la mano de obra aumenta, los costos laborales también tienden a aumentar, lo que puede afectar la rentabilidad de las empresas, especialmente en sectores que dependen en gran medida de mano de obra calificada, como el sector de servicios.

El incremento del salario mínimo puede generar presiones sobre los márgenes de ganancia de las empresas, especialmente aquellas que operan con márgenes ajustados. Esto puede llevar a decisiones difíciles, como ajustes en los precios de los productos o servicios ofrecidos, reducción de costos en otras áreas o incluso reducción de personal.

Por lo tanto, comprender y analizar este indicador económico es esencial para las empresas, ya que les permite anticipar y planificar cómo responderán a los cambios en el salario mínimo y cómo manejarán cualquier impacto en sus costos operativos y su rentabilidad.

Como un referente en el presente estudio, en la siguiente tabla se muestra el salario mínimo desde el año 2022 hasta el 2026, así como el porcentaje de variación por año:

Año	Salario mínimo mensual (pesos colombianos)	Variación % anual
2026	1.750.905	23
2025	1.423.500	9,5
2024	1.300.000	12,07
2023	1.160.000	16
2022	1.000.000	10,07

4.2. Aspectos Generales Modelo Unified Enterprise Support:

En el mercado colombiano existe una gran cantidad de oferta para la prestación de servicios, los cuales se agrupan en los segmentos 70 a 94 del Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas, V.14.080.

De acuerdo con la clasificación del UNSPSC, el servicio requerido por el Ministerio está ubicado así:

Grupo	F	Servicios
Segmento	81	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología.
Familia	11	Servicios informáticos
Clase	22	Mantenimiento y soporte de software
Producto	10	Mantenimiento de software de gestión de sistemas
Codificación	81112210	

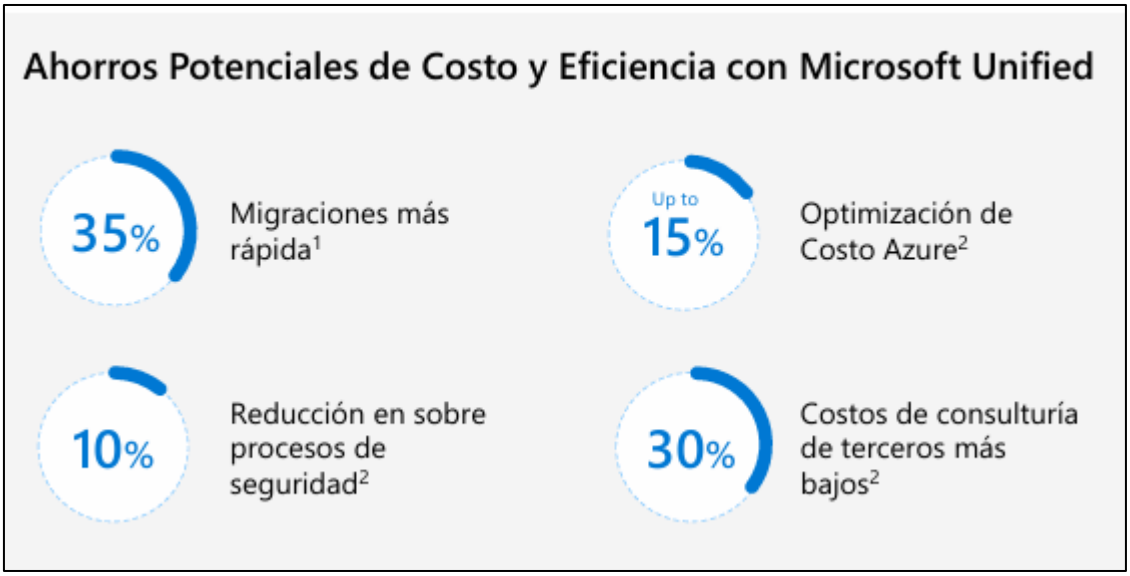
Grupo	F	Servicios
Segmento	81	Servicios basados en ingeniería, investigación y tecnología.
Familia	11	Servicios informáticos
Clase	22	Mantenimiento y soporte de software
Producto	11	Mantenimiento de software de planificación de recursos empresariales
Codificación	81112211	

Actualmente en Colombia existen diferentes empresas que ofrecen soporte a plataformas Microsoft, donde generalmente sus servicios ofrecidos se encuentran en el mercado de servicios de consultores en programas de informática, elaboración y suministro de programas de informática, y a otras actividades de Informática, de conformidad con lo cual se identificó en la base de datos del SIREM de la Superintendencia de Sociedades en la página Web http//www.supersociedades.gov.co/asuntos-economicos-y-contables/estudios-y-supervision porMriesgos/SIREM/Paginas/default.aspx, más de 100 empresas en todo el país que conforman este mercado.

Estas empresas si bien prestan servicios de soporte de software, ninguna se encuentra en la posibilidad de prestar los servicios de soporte técnico de Microsoft Unified / Premier requerido por el Ministerio, toda vez que la empresa BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC es la única que en Colombia puede ofrecer este servicio y en consecuencia satisfacer la necesidad del Ministerio de Salud y Protección Social.

El modelo Unified Enterprise Support principalmente de Microsoft ofrece un programa integral diseñado para grandes organizaciones con entornos de TI complejos. Combinando soporte reactivo y proactivo para todo el ciclo de vida tecnológico, garantizando la optimización de los servicios en la nube y los productos instalados así:

Migración más rápida: Orientación desde la planificación hasta la implementación
Optimization de Costos: Right size cloud usage and infrastructure post-migration using Proactive Services
Eliminación de Costos: Reduzca significativamente o elimine el costo de evaluaciones de riesgo y entrenamiento
Aumento Productividad: Usuarios de IT ahorran un promedio de 2.5 horas por ticket manejado por Microsoft

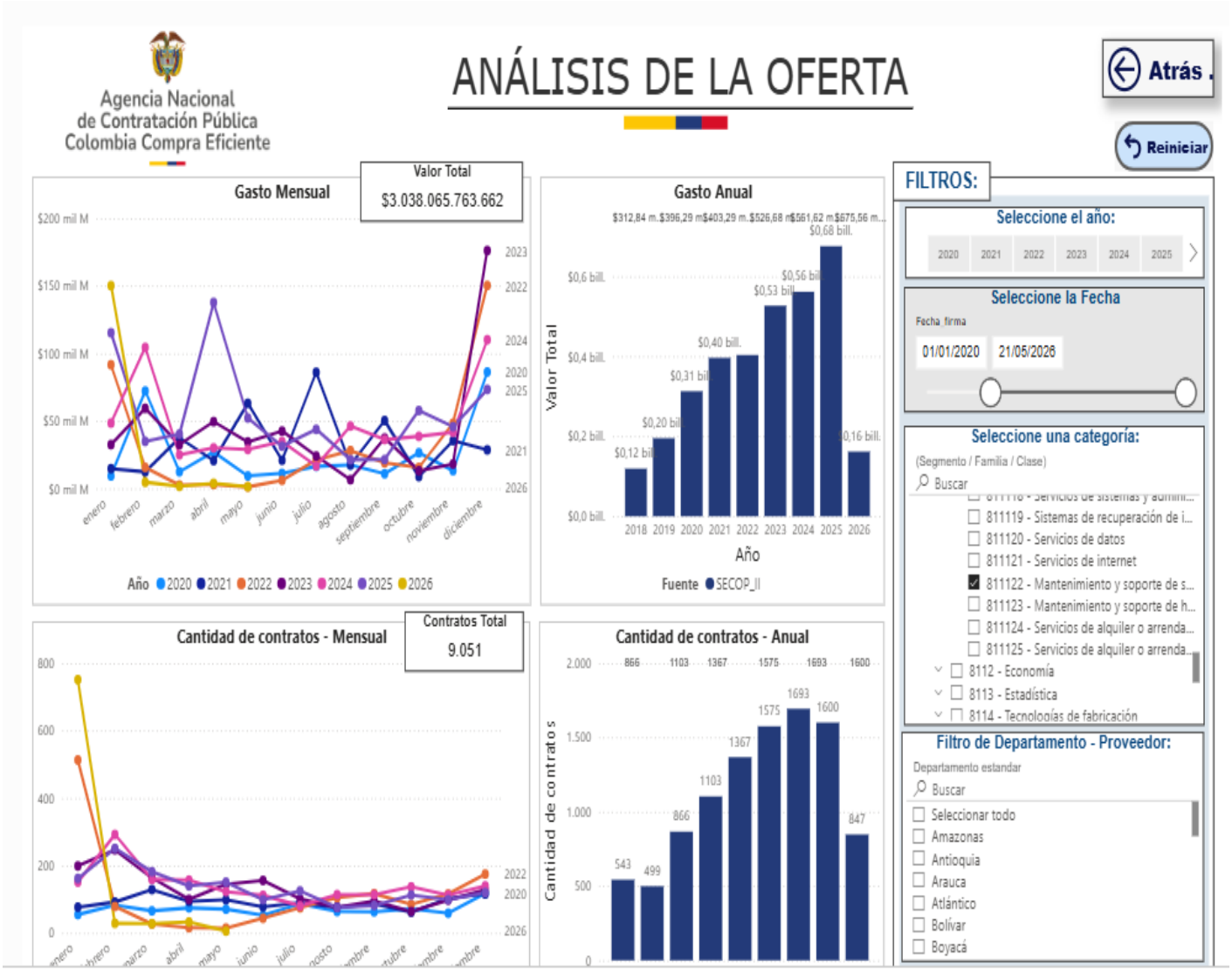


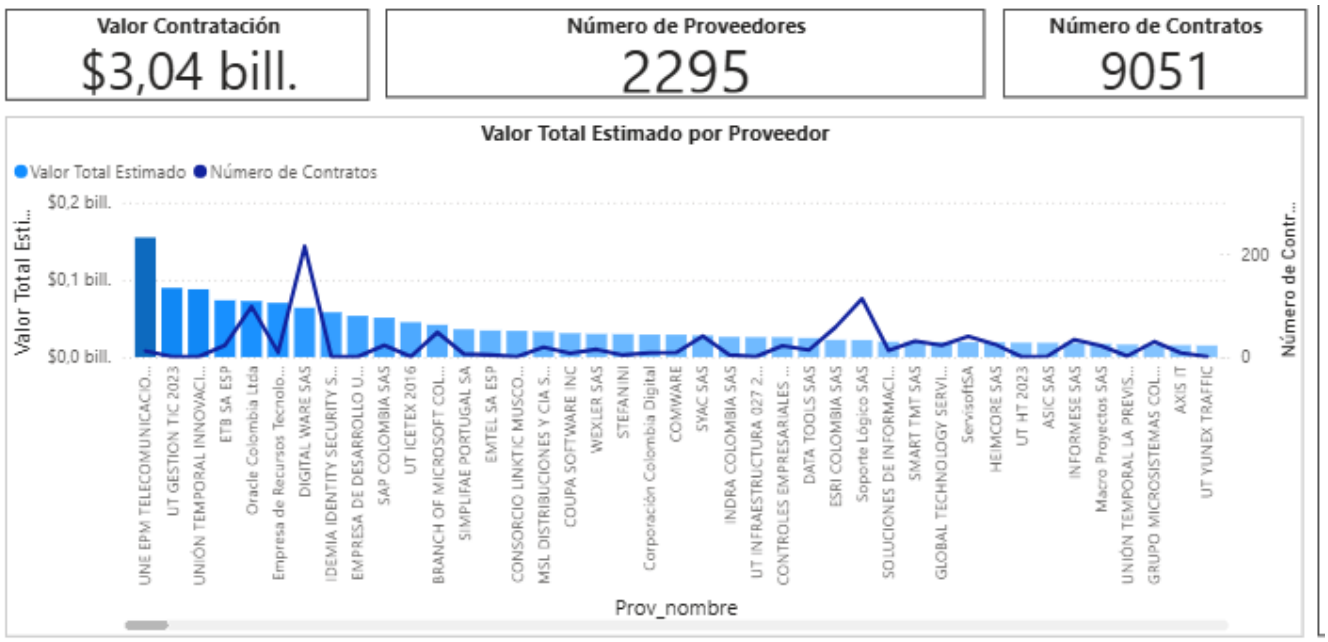
4.3. ANÁLISIS DE LA OFERTA Y LA DEMANDA:

A. Modelo de Abastecimiento Estratégico - CCE

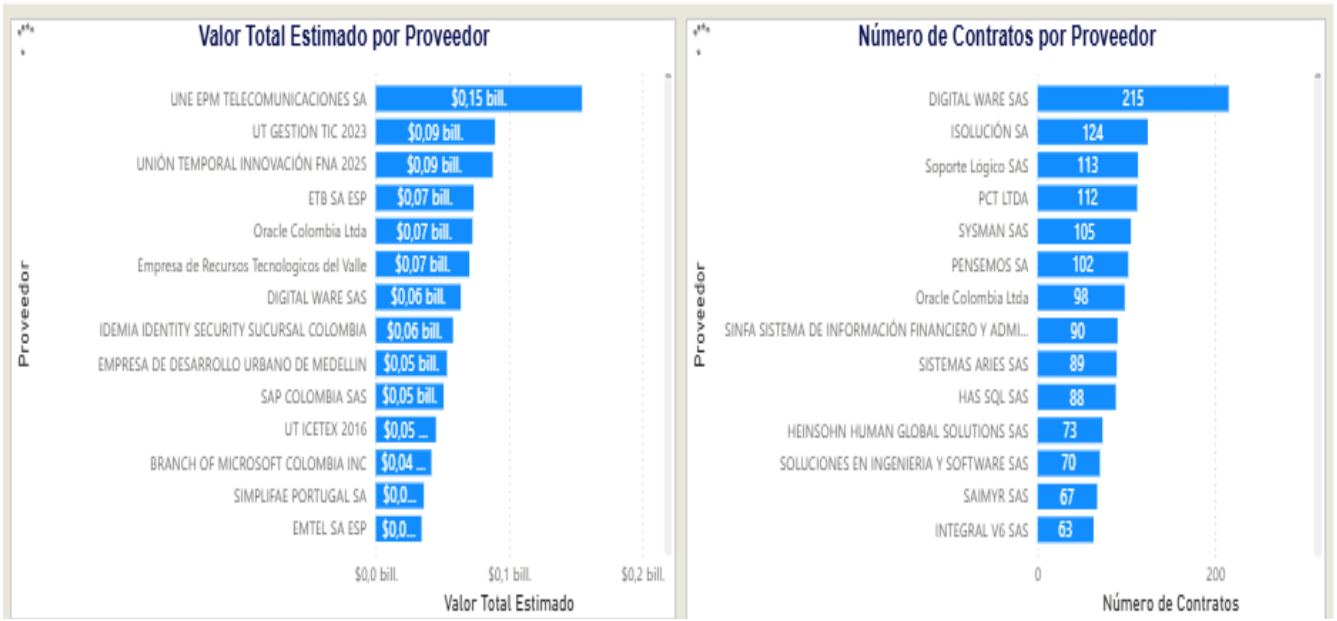
Se consultó en la base de datos del Modelo de Abastecimiento Estratégico disponible en el portal Web de Colombia Compra Eficiente en la herramienta del análisis de la oferta y demanda el código 811122- MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE SOFTWARE, SECOP II.

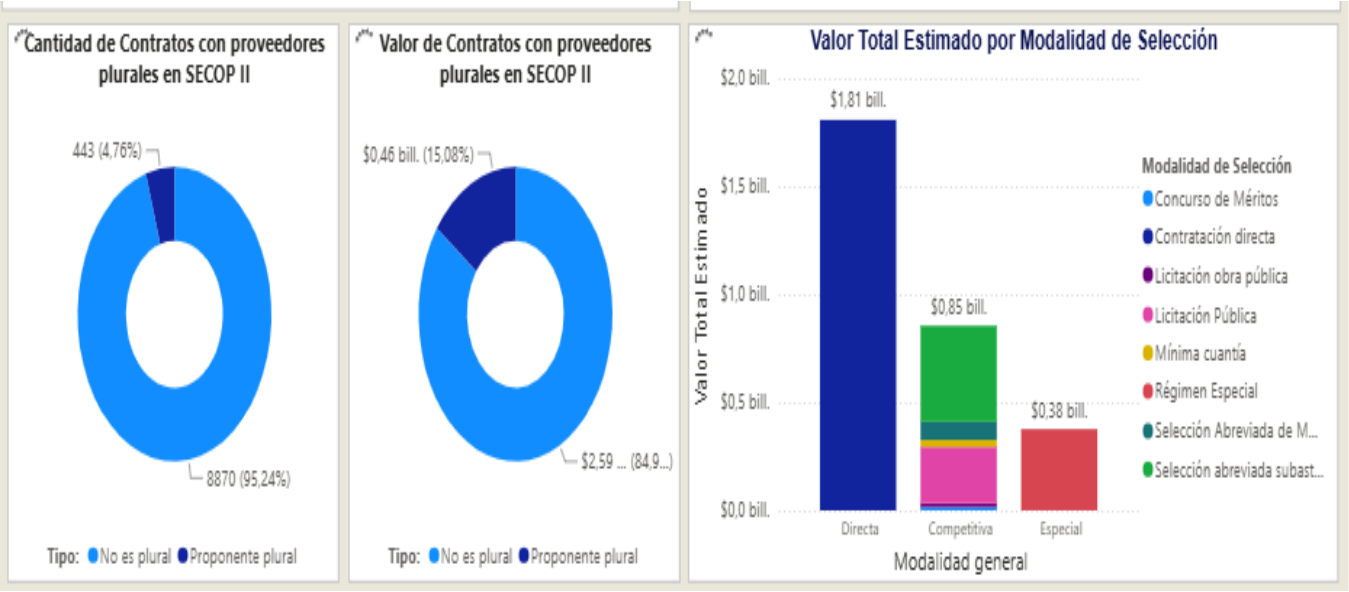
Evidenciando que las empresas del sector público también se inclinan por los servicios de la modalidad de contratación Directa, como se justifica en la descripción de la necesidad.

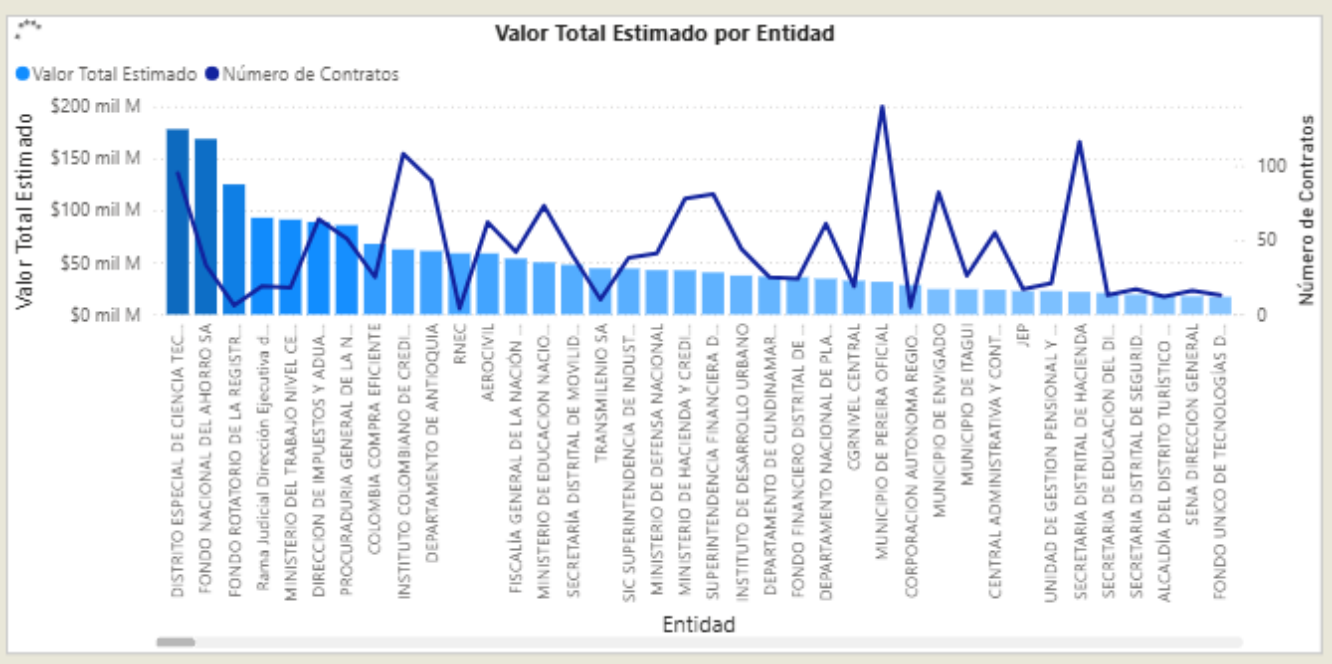

ANÁLISIS DE LA OFERTA
Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente
Atrás
Reiniciar
Gasto Mensual
Valor Total
$3.038.065.763.662
Gasto Anual
Valor Total
Año
Fuente SECOP_II
Cantidad de contratos - Mensual
Contratos Total
9.051
Cantidad de contratos - Anual
Cantidad de contratos
FILTROS:
Seleccione el año:
Seleccione la Fecha
Fecha_firma
01/01/2020
21/05/2026
Seleccione una categoría:
(Segmento / Familia / Clase)
Buscar
811119 - Sistemas de recuperación de i...
811120 - Servicios de datos
811121 - Servicios de internet
811122 - Mantenimiento y soporte de s...
811123 - Mantenimiento y soporte de h...
811124 - Servicios de alquiler o arrenda...
811125 - Servicios de alquiler o arrenda...
8112 - Economía
8113 - Estadística
8114 - Tecnologías de fabricación
Filtro de Departamento - Proveedor:
Departamento estandar
Buscar
Seleccionar todo
Amazonas
Antioquia
Arauca
Atlántico
Bolívar
Boyacá



De igual forma, se presentan los resultados con los valores según la oferta y la contratación de servicios realizados entre los años 2020 a 2026, bajo los criterios de selección señalados, obteniendo: $3 billones contratados con 2295 proveedores en 9051 contratos. Identificando al proveedor BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC en el puesto 12 con un valor estimado de contratación por valor de 41.748.522.795 con 48 contratos.

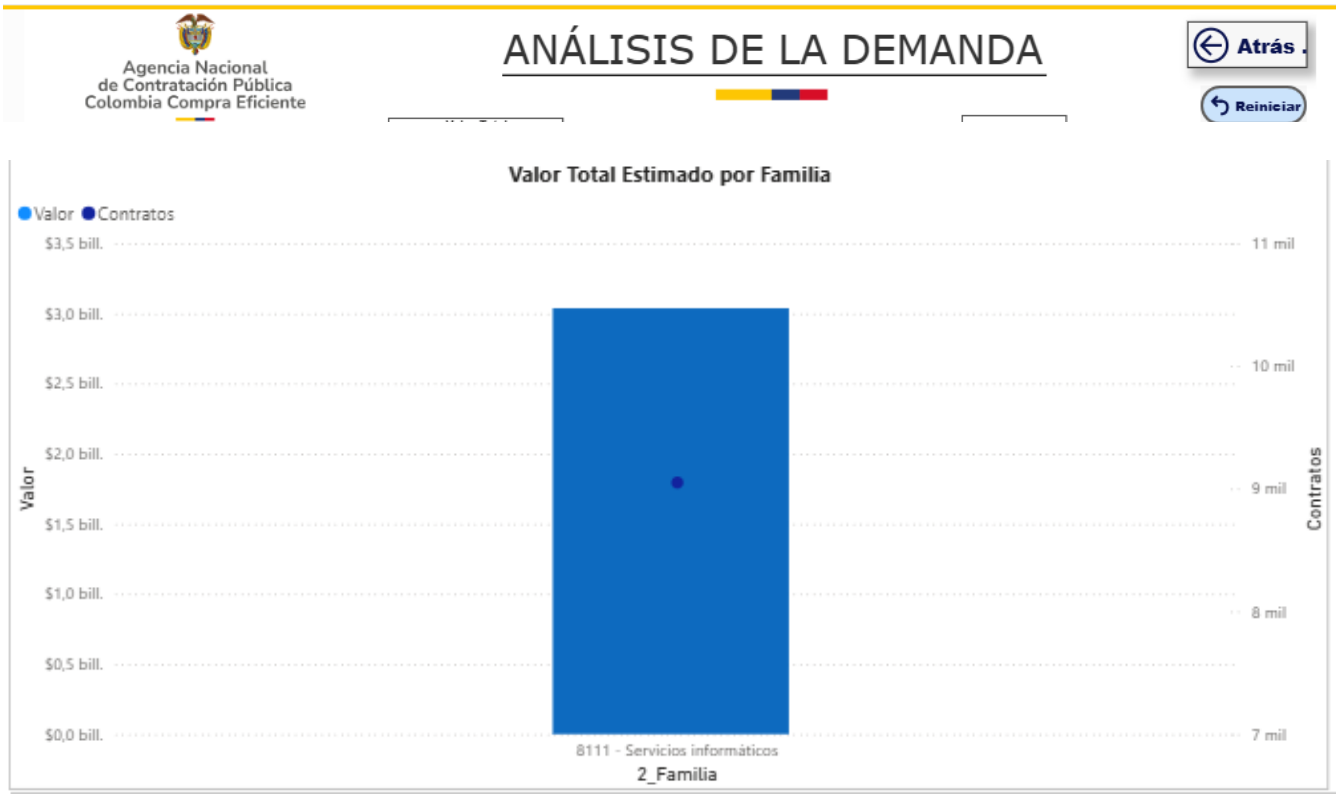


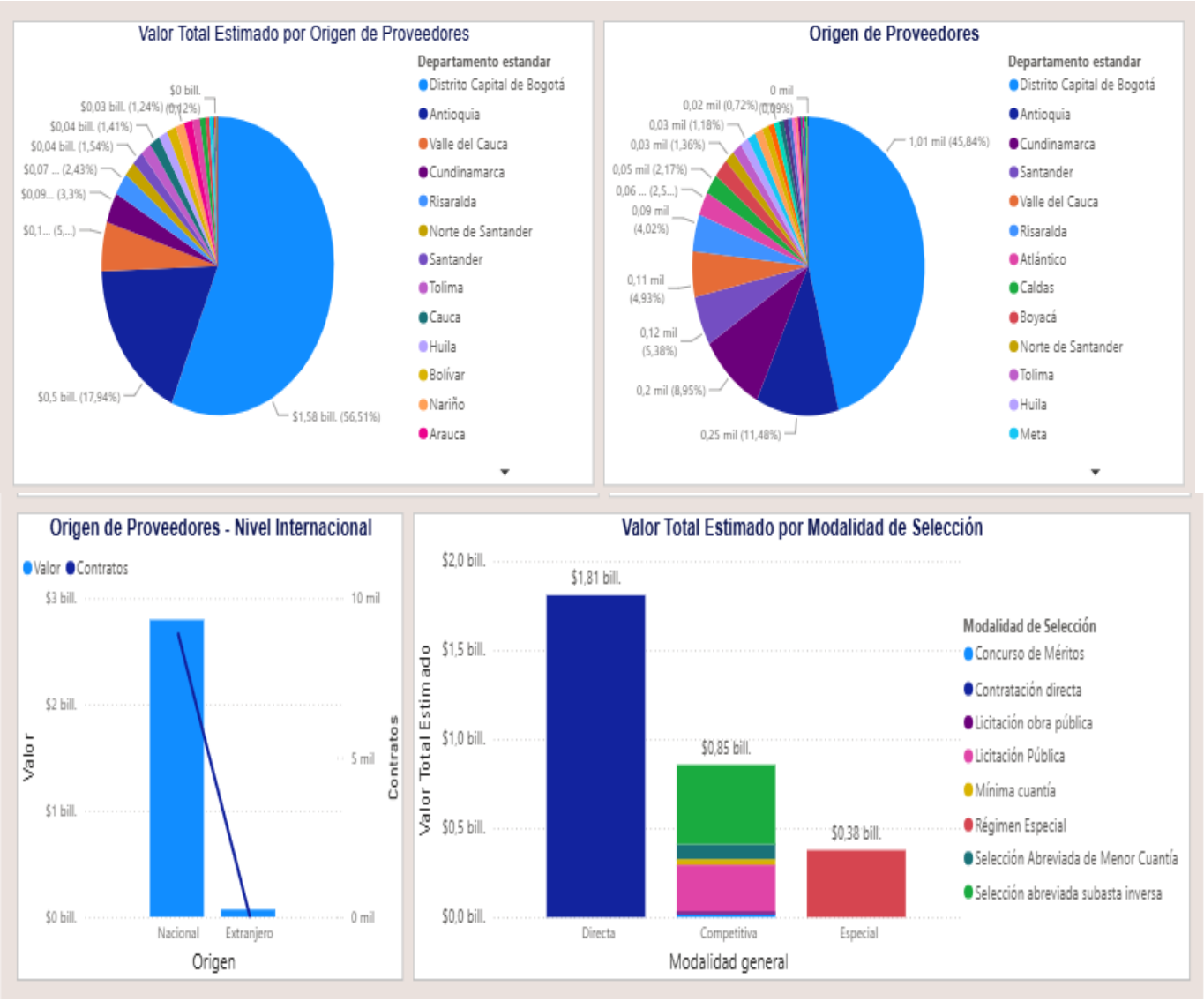

Cantidad de Contratos con proveedores plurales en SECOP II
443 (4,76%)
8870 (95,24%)
Tipo: No es plural Proponente plural
Valor de Contratos con proveedores plurales en SECOP II
$0,46 bill. (15,08%)
$2,59 ... (84,9...)
Tipo: No es plural Proponente plural
Valor Total Estimado por Modalidad de Selección
$2,0 bill.
$1,5 bill.
$1,0 bill.
$0,5 bill.
$0,0 bill.
Valor Total Estimado
$1,81 bill.
$0,85 bill.
$0,38 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...


Valor Total Estimado por Entidad
Valor Total Estimado
Número de Contratos
$200 mil M
$150 mil M
$100 mil M
$50 mil M
$0 mil M
100
50
0
DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TEC...
FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA
FONDO ROTATORIO DE LA REGISTR...
Rama Judicial Dirección Ejecutiva d...
MINISTERIO DEL TRABAJO NIVEL CE...
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUA...
PROCURADURIA GENERAL DE LA N...
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE
INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDI...
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
RNEC
AEROCIVIL
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN ...
MINISTERIO DE EDUCACION NACIO...
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILID...
TRANSMILENIO SA
SIC SUPERINTENDENCIA DE INDUST...
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDI...
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA D...
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMAR...
FONDO FINANCIERO DISTRITAL DE ...
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLA...
CGRNIVEL CENTRAL
MUNICIPIO DE PEREIRA OFICIAL
CORPORACION AUTONOMA REGIO...
MUNICIPIO DE ENVIGADO
MUNICIPIO DE ITAGUI
CENTRAL ADMINISTRATIVA Y CONT...
JEP
UNIDAD DE GESTION PENSIONAL Y ...
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DI...
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURID...
ALCALDÍA DEL DISTRITO TURÍSTICO ...
SENA DIRECCION GENERAL
FONDO UNICO DE TECNOLOGÍAS D...
Entidad

Comportamiento contratación por bienes y servicios de UNSPSC

Año	2024		2025			2026			Total		
Clasificador de Bienes y Servicios - Familia		Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación	Contratos	Valor	Participación
⊟ 8111 - Servicios informáticos	008	18,49%	1600	$675.562.560.499	22,24%	847	$161.775.942.118	5,32%	9051	$3.038.065.763.662	100,00%
Total	008	18,49%	1600	$675.562.560.499	22,24%	847	$161.775.942.118	5,32%	9051	$3.038.065.763.662	100,00%





B. **Estudio de la Oferta**

Con base en lo señalado en el anterior literal, resulta importante señalar que la empresa BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC a la fecha cuenta con un Contrato de Agencia Comercial suscrito con la Compañía MICROSOFT CORPORATION, de conformidad con el cual, está última no podrá en momento alguno mientras se encuentre vigente el contrato, nombrar a otro agente para la oferta y/o venta de los SERVICIOS UNIFIED / PREMIER en el Territorio, lo cual permite concluir que no existe actualmente en el mercado otra empresa que pueda prestar el servicio de Soporte Unified / Premier requerido por esta Entidad.

C. Estudio de la Demanda

Diferentes entidades Estatales que cuentan con sistemas de información o plataforma Microsoft, han suscrito contratos con la empresa Branch of Microsoft Colombia Inc con objetos similares por la modalidad de selección de contratación directa por único proveedor, algunos de los cuales se relacionan a continuación:

FGN-NC-CD-0108-2026 ENTIDAD	No. PROCESO	COSTO TOTAL /VIGENCIA / ITEM	MODALIDDAD	OBJETO
CGR-NIVEL CENTRAL	CGR-239-2026	Valor del contrato: $1.683.049.999 Plazo de ejecución: 28-02-2026	Contratación Directa	ADQUISICIÓN DEL SOPORTE ESPECIALIZADO MICROSOFT UNIFIED - MODELO UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT DE LOS PRODUCTOS DE MICROSOFT Y ADQUISICIÓN DEL SERVICIOS MICROSOFT PARA LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.
SENA DIRECCION GENERAL	CO1.PCCNTR.9159050	Valor del contrato: $2.707.959.313 Plazo de Ejecución: 31/12/2026	Contratación directa	Contratar el servicio Microsoft Premier Unified Support para el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, orientado al fortalecimiento de la operación, el soporte especializado y el acompañamiento técnico sobre las plataformas institucionales de Microsoft, con el fin de garantizar la continuidad, estabilidad, seguridad y evolución de los servicios tecnológicos soportados en dichas plataformas, de conformidad con las condiciones y alcances definidos por el fabricante
MINISTERIO DE TRANSPORTE	CD-881-2025	Valor del contrato: $ 1.348.278.679 Plazo de Ejecución: 30-12-2025	Contratación directa	CONTRATAR LOS SERVICIOS MICROSOFT UNIFIED PARA LA MODERNIZACION Y FORTALECEMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCION AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	SF.059-2025	Valor del contrato: $ 6.589.119.950 Plazo de Ejecución: 30-12-2025	Contratación directa	Suscripción a los Servicios Especializados de Soporte Empresarial Unificado (Unified Enterprise Support) para la plataforma que soporta Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica de la Superintendencia Financiera de Colombia
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	210 DE 2024	Valor del contrato: $1.673.614.112,71 Plazo de Ejecución: 31/12/2024	Contratación directa	Adquirir la activación del servicio de Microsoft Unified Enterprise Support para la plataforma Microsoft de la Superintendencia Nacional de Salud.

Es importante resaltar que, en todos los contratos antes relacionados, el valor del contrato, de acuerdo con las condiciones comerciales definidas por Branch of Microsoft, es cancelado en un solo pago, independientemente del consumo de horas de soporte Unified / Premier, toda vez que la empresa durante toda la ejecución del contrato garantiza la prestación del servicio en el momento que éste sea requerido; algunas entidades establecen un plazo de ejecución inferior a 12 meses, el cual corresponde al tiempo para la entrega del certificado de suscripción de los servicios de soporte Unified / Premier.

En ausencia de un Acuerdo Marco de precios para adquirir el servicio, el Ministerio de Salud y Protección Social entre los años 2012 y 2021 lo hizo mediante la Modalidad de Contratación Directa (contratos 249 de 2012, 297 de 2013, 046 de 2014, 275 de 2015, 215 de 2016, 469 de 2017, 106 de 2018, 462 de 2019, 155 de 2020, 714 de 2020 y 278 de 2021).

Entre los años 2022 y 2024 se llevó a cabo la contratación mediante la modalidad de Agregación de Demanda para la adquisición de Software por Catálogo CCE-139-IAD-2020 (contratos 072 de 2022 / Orden de Compra 84199 de 2022, 107 de 2023 / Orden de Compra 104972 de 2023 y 997 de 2024 / Orden de Compra 126534 de 2024).

Para el año 2025, se contrató el servicio mediante modalidad de contratación directa bajo el contrato 1519 de 2025. Plazo de duración 12 meses hasta el 30 de diciembre de 2025.

Teniendo en cuenta que la fecha máxima para colocar órdenes de compra del referido instrumento de agregación de demanda fue hasta el 31/03/2024 y que no hay vigente otro acuerdo marco de precios mediante el cual se pueda adquirir el servicio, la contratación del presente año se adelantará mediante la modalidad de Contratación Directa con el Proveedor Microsoft, el cual ostenta la calidad de proveedor exclusivo.

D. Conclusiones

La empresa BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC, al ser la única en Colombia que en virtud de contrato de agencia comercial suscrito con Microsoft Corporation, puede ofrecer el servicio de Soporte Microsoft Unified / Premier, permite concluir que no existe actualmente en el mercado otra empresa, que pueda prestar el servicio requerido por el Ministerio para satisfacer sus necesidades.

En este orden de ideas, la opción más favorable para la satisfacción de la necesidad del Ministerio respecto de la plataforma Microsoft del SISPRO, es la suscripción de un contrato de prestación de servicios con la empresa Branch of Microsoft Colombia Inc, quien además de ser la única que ofrece el servicio requerido, cuenta con la experiencia suficiente para prestarlo de forma satisfactoria y con el respaldo directo del fabricante Microsoft Corporation.

Finalmente, de conformidad con lo señalado por el literal A del Capítulo IV de la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector expedida por Colombia Compra Eficiente, resulta importante señalar que ni técnica ni jurídicamente resulta viable acudir a una modalidad de selección mediante convocatoria pública, toda vez que por el contrato de agencia comercial con el que cuenta la empresa Branch of Microsoft, el proceso necesariamente tendría a Branch of Microsoft como único oferente, lo que iría en contra del principio de economía.

Es así, como la celebración de un contrato de prestación de servicios con la empresa Branch of Microsoft Colombia Inc resulta justificada en el marco de los principios que rigen la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política y aquellos que específicamente deben regir la Contratación Estatal consagrados en la Ley 80 de 1993 y ley 1150 de 2007.

Dentro de los principios que rigen la Contratación Estatal deben destacarse el deber de selección objetiva consagrado en el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007, el cual debe regir todo contrato estatal y en virtud del cual, la Entidad deberá escoger al contratista que por sus calidades le resulte más favorable en el marco del cumplimiento del objeto del contrato, satisfaciendo así tanto sus necesidades como el interés general que en él debe estar contenido; así como el principio de economía en la contratación estatal desarrollado por el artículo 25 de la Ley 80 de 1993, de conformidad con el cual para la escogencia de contratistas, se cumplirán y establecerán los procedimientos y etapas estrictamente necesarios para asegurar la selección objetiva de la propuesta más favorable.

5. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y JUSTIFICACIÓN

5.1. JUSTIFICACIÓN DEL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

En cumplimiento a lo señalado por la Ley 80 de 1993, demás normas reglamentarias, y el manual de contratación del Ministerio, se solicitó la cotización a la empresa Branch of Microsoft, la cual se recibió el día 03 de junio de 2026, por un valor de **DOS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL TREINTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.441.449.033,00),** incluido el valor del IVA, valor que incluye todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato, discriminados así:

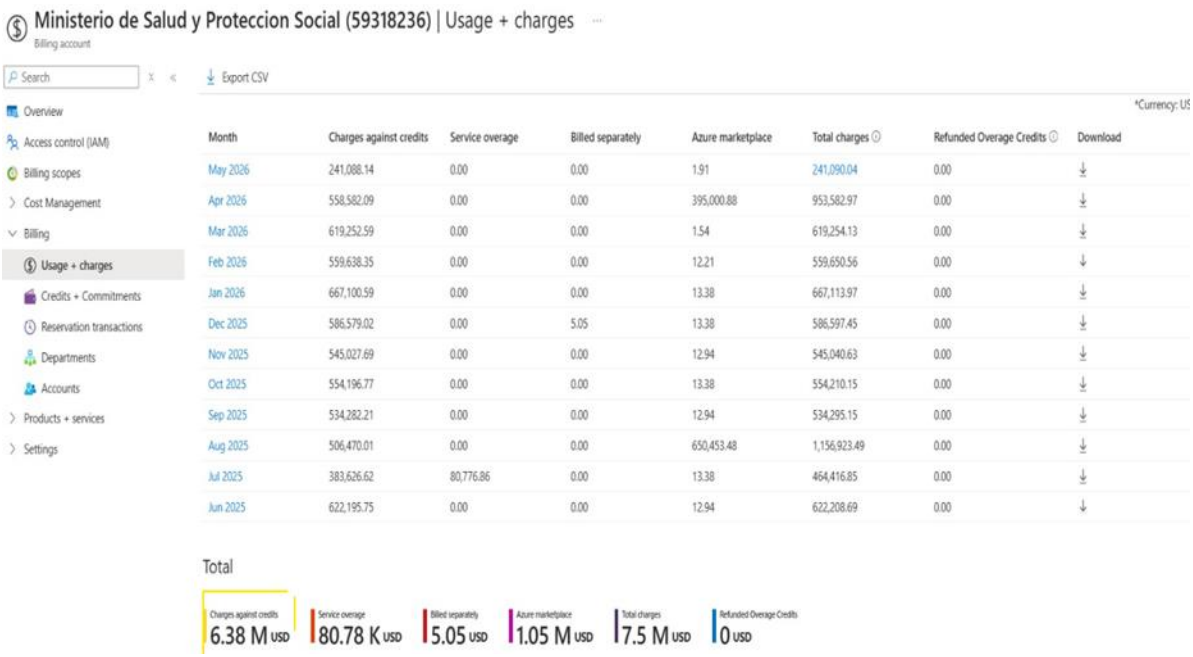
5.1.1. PROPUESTA DE SOPORTE UNIFICADO · MINISTERIO DE SALUD 2026–2027:

Concepto	Unidad de medida	Cantidad	Valor unitario	Valor total
soporte base UES / (UES: Unified Enterprise Services) : Soporte reactivo: atención Incidentes 7x24 (Horas ilimitadas) Acceso al portal de Auto Aprendizaje Evaluaciones online a demanda	Mes	11	$ 206,961,997.50	$ 2,276,581,973
servicios proactivos 450 hrs Enhanced Eng. (Azure IaaS): ingeniero especializado en Azure y tecnología Microsoft.	Hora	450	$ 1,012,910.00	$ 455,809,500.00
			subtotal base + servicios proactivos	$ 2,732,391,473
			Flex allowance + descuentos	-$ 680,753,630
			total, a pagar sin IVA	$ 2,051,637,843
			IVA 19%	$ 389,811,190
			Valor total final	$ 2,441,449,033

Así mismo, resulta procedente precisar el cálculo que se realizó para obtener el valor del presupuesto del presente proceso:

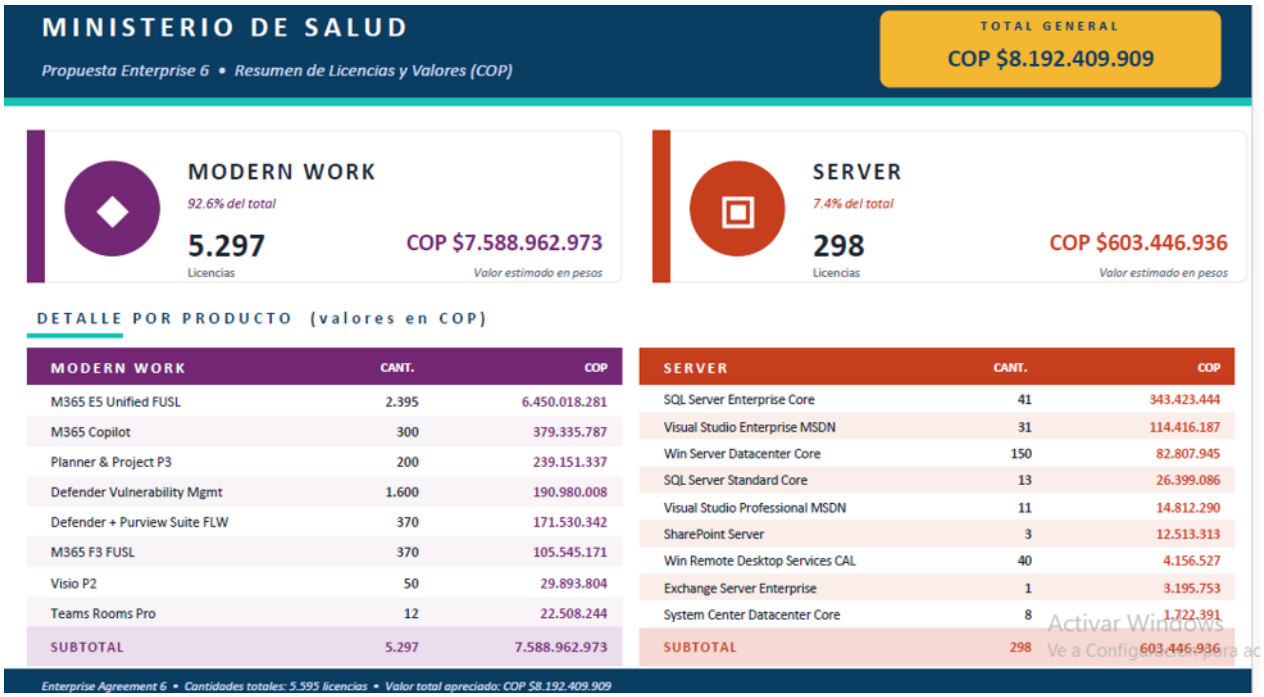
Para efectos de calcular el costo del servicio a contratar de soporte Unified Enterprise Services) —soporte reactivo—. Se tomo como base el consumo de los servicios de Azure, BizApps (Dynamics, Power Automate y Power Platform), Modern Work (licenciamiento M365, Power BI y Copilot) y On-Premises (Server), que han estado en uso continuo por parte del Ministerio de Salud y Protección Social durante los últimos doce (12) meses, lo que permite establecer una base representativa para la estimación del costo del soporte.

Se anexan las gráficas No. 1 y 2, en las cuales se detalla el consumo y el costo asociado a dichos servicios en el periodo indicado.



Reporte del portal Azure del Ministerio de Salud y Protección Social de junio 2025 a mayo 2026, evidenciando el gasto estimado en USD de 6.38 M de dólares equivalente a 23.498 millones

Grafica No.1



MINISTERIO DE SALUD

Propuesta Enterprise 6 • Resumen de Licencias y Valores (COP)

TOTAL GENERAL
COP $8.192.409.909

MODERN WORK
92.6% del total
5.297 Licencias
COP $7.588.962.973 *Valor estimado en pesos*

SERVER
7.4% del total
298 Licencias
COP $603.446.936 *Valor estimado en pesos*

DETALLE POR PRODUCTO (valores en COP)

MODERN WORK	CANT.	COP
M365 E5 Unified FUSL	2.395	6.450.018.281
M365 Copilot	300	379.335.787
Planner & Project P3	200	239.151.337
Defender Vulnerability Mgmt	1.600	190.980.008
Defender + Purview Suite FLW	370	171.530.342
M365 F3 FUSL	370	105.545.171
Visio P2	50	29.893.804
Teams Rooms Pro	12	22.508.244
SUBTOTAL	5.297	7.588.962.973

SERVER	CANT.	COP
SQL Server Enterprise Core	41	343.423.444
Visual Studio Enterprise MSDN	31	114.416.187
Win Server Datacenter Core	150	82.807.945
SQL Server Standard Core	13	26.399.086
Visual Studio Professional MSDN	11	14.812.290
SharePoint Server	3	12.513.313
Win Remote Desktop Services CAL	40	4.156.527
Exchange Server Enterprise	1	3.195.753
System Center Datacenter Core	8	1.722.391
SUBTOTAL	298	603.446.936

Enterprise Agreement 6 • Cantidades totales: 5.595 licencias • Valor total apreciado: COP $8.192.409.909

Activar Windows
Ve a Configuración para ac

Grafica No. 2

Del gasto anual de estos servicios, por un valor total de $31.690.890.357, ilustrado en la **Tabla No. 1,** Microsoft aplica una estructura de porcentajes (%) de tarifas graduadas, las cuales se ponderan de acuerdo con el nivel de consumo anual de cada categoría de servicio.

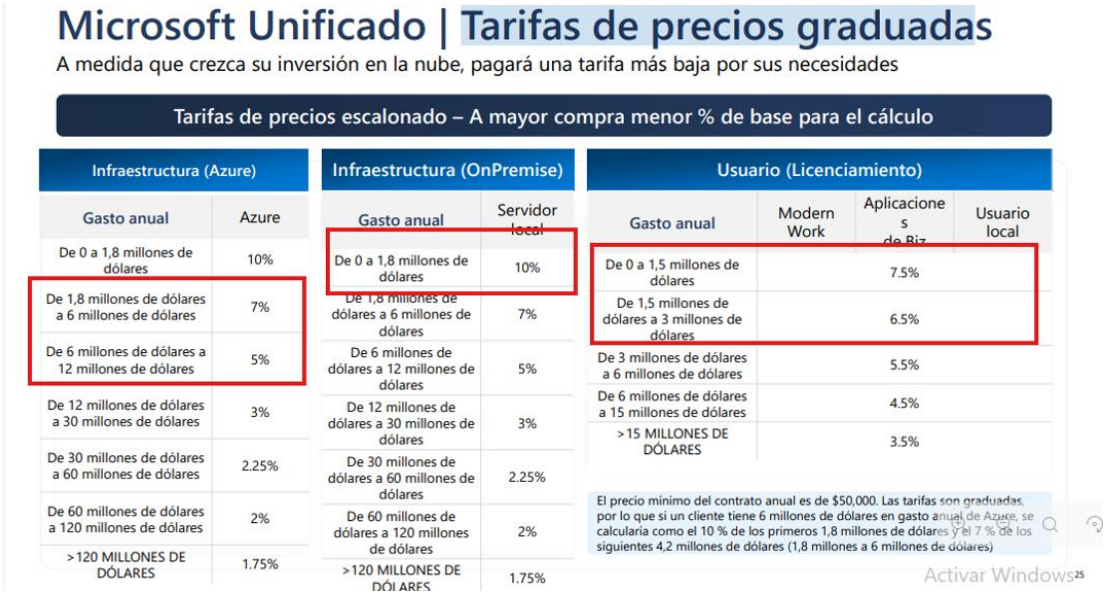
CONTRATO UNIFIED 2026 (Precios Base sin IVA)					
CALCULO DE LA BASE	Facturacion ultimos 12 meses en COP$		% De Lista	Precio	
Azure	$	23,498,480,448	7.95%	$	1,867,954,237
Bizapps (Dynamics, power automate y power Platform) Modernwork (licicIamiento M365, Power BI, Copilot)	$	7,588,962,973	7.32%	$	555,245,039
OnPrem, Server	$	603,446,936	10%	$	60,344,694
TOTAL P	$	31,690,890,357		$	2,483,543,970

Tabla No.1

En este sentido, los rangos aplicables son los siguientes y se muestran en la gráfica No. 3:

- **Azure**: con un consumo de 6,38 millones USD, maneja una tarifa entre 5% y 7%.
- **BizApps** / Modern Work: con un consumo de 2,06 millones USD, se le aplica una tarifa entre 6,5% y 7,5%.
- **On-Prem** / Server: con un consumo de 163 mil USD, tiene una tarifa fija del 10%.

De igual forma, el valor total facturado en el último año ($31.690.890.357), multiplicado por este porcentaje de lista da como resultado el costo anual del servicio UES por valor de $2.483.543.970, el cual representa la base para calcular el costo por mes del servicio, que para 11 meses corresponde al valor de $ 2,276,581,973 (ver grafica 4).



Microsoft Unificado | Tarifas de precios graduadas

A medida que crezca su inversión en la nube, pagará una tarifa más baja por sus necesidades

Tarifas de precios escalonado – A mayor compra menor % de base para el cálculo

Infraestructura (Azure)

Gasto anual	Azure
De 0 a 1,8 millones de dólares	10%
De 1,8 millones de dólares a 6 millones de dólares	7%
De 6 millones de dólares a 12 millones de dólares	5%
De 12 millones de dólares a 30 millones de dólares	3%
De 30 millones de dólares a 60 millones de dólares	2.25%
De 60 millones de dólares a 120 millones de dólares	2%
>120 MILLONES DE DÓLARES	1.75%

Infraestructura (OnPremise)

Gasto anual	Servidor local
De 0 a 1,8 millones de dólares	10%
De 1,8 millones de dólares a 6 millones de dólares	7%
De 6 millones de dólares a 12 millones de dólares	5%
De 12 millones de dólares a 30 millones de dólares	3%
De 30 millones de dólares a 60 millones de dólares	2.25%
De 60 millones de dólares a 120 millones de dólares	2%
>120 MILLONES DE DÓLARES	1.75%

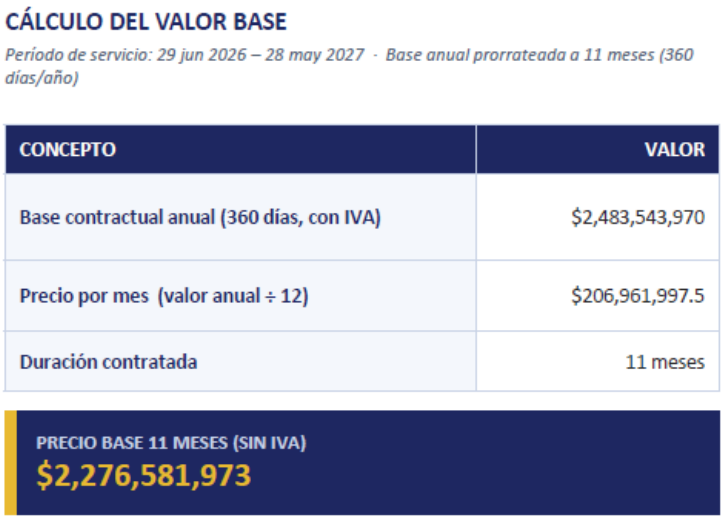
Usuario (Licenciamiento)

Gasto anual	Modern Work	Aplicaciones de Biz	Usuario local
De 0 a 1,5 millones de dólares	7.5%		
De 1,5 millones de dólares a 3 millones de dólares	6.5%		
De 3 millones de dólares a 6 millones de dólares	5.5%		
De 6 millones de dólares a 15 millones de dólares	4.5%		
>15 MILLONES DE DÓLARES	3.5%		

El precio mínimo del contrato anual es de $50,000. Las tarifas son graduadas, por lo que si un cliente tiene 6 millones de dólares en gasto anual de Azure, se calcularía como el 10 % de los primeros 1,8 millones de dólares y el 7 % de los siguientes 4,2 millones de dólares (1,8 millones a 6 millones de dólares)

Activar Windows

Grafica No.3



CÁLCULO DEL VALOR BASE

Período de servicio: 29 jun 2026 – 28 may 2027 · Base anual prorrateada a 11 meses (360 días/año)

CONCEPTO	VALOR
Base contractual anual (360 días, con IVA)	$2,483,543,970
Precio por mes (valor anual ÷ 12)	$206,961,997.5
Duración contratada	11 meses

PRECIO BASE 11 MESES (SIN IVA)

$2,276,581,973

Gráfica No. 4

Frente a los servicios proactivos 450 hrs Enhanced Eng. (Azure IaaS), El aumento en el valor hora entre las vigencias 2024–2025 y 2026–2027, equivalente aproximadamente al 25%, se explica principalmente por la actualización del costo basada en el incremento del Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMLMV) entre dos vigencias y sus factores asociados (prestaciones, seguridad social, costos indirectos). Así mismo el precio total del servicio presenta un incremento marginal del 2%, manteniéndose dentro de parámetros razonables de eficiencia presupuestal. (ver grafica No.5).

Fuente Datos	Horas	precio hora	precio total
Contrato MSPS-1519-2025	550.00	810,844.00	445,964,200.00
Propuesta economía proveedor 2026-2027	450.00	1,012,910.00	455,809,500.00
diferencia		202,066.00	9,845,300.00
%		25%	2%

Grafica No. 5

Las horas ilimitadas — Soporte Base (servicio reactivo) las origina: un hecho imprevisto — una falla, error o interrupción que ya se presentó y afecta la operación. Son de naturaleza: correctiva / de reacción y responden a una solicitud puntual del Ministerio.

En el momento en que el Ministerio reporte el incidente. Disponible 7x24, ilimitadas: porque no es posible predecir cuántos incidentes ocurrirán, sin restricciones en la cantidad de solicitudes de ayuda.

.

Las 450 horas — Servicios Proactivos (Enhanced Engineering / Azure IaaS), se estructuran sobre una necesidad planificada de mejora ,su fin es, precaver problemas de soporte habituales y disminuir la probabilidad de fallos", de naturaleza: preventiva / de optimización y modernización, se activará de forma agendada, mediante un plan de trabajo aprobado por el supervisor, con revisiones programadas, corresponden a trabajo de un ingeniero especializado; y se consumen de una bolsa definida que se administra según el cronograma.

5.2. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor del contrato es hasta por la suma de **DOS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL TREINTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.441.449.033,00),** incluido el valor del IVA, valor que incluye todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato.

5.3. FORMA DE PAGO

El Ministerio de Salud y Protección Social, de conformidad con las condiciones en las que Branch of Microsoft ofrece los servicios de soporte Unified / Premier, expuestas en el análisis del sector, pagará el valor del contrato así:

Un único pago de **DOS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y UN MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL TREINTA Y TRES PESOS M/CTE ($2.441.449.033,00),** incluido el valor del IVA, y todos los tributos que se generen con ocasión a la celebración, ejecución y liquidación del contrato, una vez se produzca la activación de los servicios de soporte Unified / Premier y sea entregado el respectivo certificado de suscripción, es decir al momento de suscribir el acta de iniciación entre las partes, y previo recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato

PARÁGRAFO PRIMERO: Presentar la facturación o documento equivalente para el cobro al MINISTERIO en físico y a través de la plataforma SECOP II, ¨Previo cumplimiento de los requisitos exigidos en el Estatuto Tributario y demás normas que lo modifiquen, adicionen o aclaren. Si la factura no ha sido correctamente elaborada o no se acompañan los soportes requeridos para el pago, y/o se presenten de manera incorrecta, el término para el pago solo empezará a contarse desde la fecha en que se aporte el último documento y/o se presente en debida forma. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán

responsabilidad del **CONTRATISTA** y no tendrán por ellos derecho al pago de intereses o compensación de ninguna naturaleza.

PARÁGRAFO SEGUNDO: El pago estará sujeto a la programación y aprobación del Programa Anual Mensualizado de caja (PAC) autorizado y a la colocación de los recursos por parte de la Dirección General de Crédito Público y Tesoro Nacional – DGCPTN, situación que **EL CONTRATISTA** declara conocer y aceptar.

PARÁGRAFO TERCERO: Para el pago **EL CONTRATISTA** deberá acreditar el pago de los aportes establecidos en el Artículo 50 de la ley 789 de 2002, (salud, pensión y parafiscales) lo cual se hará mediante certificación expedida por el revisor fiscal o el representante legal sino tiene revisor fiscal, y demás normas que lo modifiquen, reglamentan o complementen.

PARÁGRAFO CUARTO: Los pagos se realizarán a través de la cuenta de ahorros y/o corriente que disponga **EL CONTRATISTA** acorde con la certificación expedida por la entidad financiera aportada por **EL CONTRATISTA.**

PARÁGRAFO QUINTO: EL MINISTERIO no reconocerá pago sobre la entrega de elementos y/o prestación de servicios que no hubieren sido previamente requeridos o autorizados por el Supervisor del contrato y/o quien ejerza su apoyo.

6. ANÁLISIS TÉCNICO SOBRE LA ADECUACIÓN DEL CONTRATO AL PLAN DE ACCIÓN, PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y EXISTENCIA DE CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL

Esta contratación se encuentra prevista en el Plan de Acción del Ministerio y en el Proyecto de Inversión para la vigencia 2026, así:

ID. DEP.	PLAN DE ACCIÓN				PROYECTO DE INVERSIÓN	
	CÓDIGO PACC	ACTIVIDAD DEL PLAN	PRODUCTO	RUBRO	CÓDIGO BPIN	NOMBRE DEL PROYECTO DE INVERSIÓN
1300	1300-03	Disponer servicios tecnológicos, de seguridad digital y soluciones tecnológicas integrales para el sistema único nacional de información en salud	Implementación del sistema actualizado	C-1999-0300-17-20201C4	202300000000349	Consolidación del Sistema Nacional de Información y Banco de Datos del Sector Salud y Protección Social

Esta contratación se encuentra prevista en el **Plan Anual de Adquisiciones** para la vigencia **2026,** así:

ID. DEP.	PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES						
	NO. LÍNEA	DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	CANT.	MES	DURACIÓN	VALOR	MOD. CONT.
1300	10	Adquirir los servicios especializados Premier de Microsoft Modelo Unified Enterprise Support para la optimización y modernización de	1	Junio	11 meses	$ 2.441.598.775	Contratación Directa

		aplicaciones misionales del Ministerio de Salud y Protección Social.					

El valor de este contrato se financiará con recursos de la vigencia fiscal **2026** para lo cual se cuenta con el **Certificado de Disponibilidad Presupuestal**, así:

NO.	FECHA	VALOR	PROYECTO O POSICIÓN CATÁLOGO DE GASTO	RECURSO	USOS PRESUPUESTALES
197026	2026-01-20	$ 2.441.598.775	C-1999-0300-17-20201C4-1999063-02 ADQUIS. DE BYS - SERVICIOS DE INFORMACIÓN ACTUALIZADOS - CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN Y BANCO DE DATOS DEL SECTOR SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL NACIONAL.	10	02-02-02-008-003-01-3 Servicios de tecnología de la información (TI) de consultoría y de apoyo

7. CRITERIOS PARA SELECCIONAR LA OFERTA MÁS FAVORABLE

Para establecer los criterios para seleccionar la oferta más favorable se procedió a determinar qué proveedor dentro del mercado identificado en el numeral 4 del presente Estudio Previo, se encontraba en la capacidad legal y técnica para prestar los servicios requeridos por el Ministerio, de lo cual se concluyó que la única empresa que legalmente puede prestar los servicios de soporte directo de Microsoft Unified / Premier, es BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC, quien además de contar con éstos, dentro de su portafolio de servicios, es el proveedor exclusivo de los mismos en el territorio nacional, conforme al contrato de Agencia Comercial suscrito entre esta y Microsoft Corporation.

Adicionalmente Branch of Microsoft ofrece al Ministerio sin costo adicional 4 cuentas – Herramientas de Información y de Soporte en Línea que le permiten al Ministerio acceder a soporte Unified / Premier en línea, boletines de seguridad, tips tecnológicos, noticias sobre nuevos productos y boletines sobre actualizaciones.

Es de anotar que una vez revisada en su totalidad la propuesta presentada por BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC, se encontró que ésta contiene las condiciones técnicas requeridas para satisfacer las necesidades del Ministerio en cuanto al soporte técnico Unified / Premier que su infraestructura tecnológica requiere.

Los anteriores aspectos se constituyen en criterios determinantes para seleccionar la oferta presentada por BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC, para la prestación del servicio referido, en su calidad de proveedor exclusivo de conformidad con el contrato de agencia comercial suscrito con Microsoft Corporation, la cual técnicamente cumple con los requerimientos del Ministerio.

8. ANÁLISIS DEL RIESGO Y LA FORMA DE MITIGACIÓN

Con arreglo a lo establecido por el artículo 4º de la Ley 1150 de 2007, decreto 1082 de 2015 y el manual para la identificación y cobertura del riesgo en los procesos de selección expedido por Colombia Compra Eficiente, el Ministerio de Salud y Protección Social, ha tipificado, estimado y asignado los siguientes riesgos:

N	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Control a ser implementado	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	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
1	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	Fallas en la coordinación de los servicios de soporte Unified / Premier que dificulten que sea prestado de forma oportuna.	Demora en la solución de incidentes y Bajo rendimiento de la plataforma Microsoft del Ministerio	Improbable (2)	Moderado (3)	5	Medio	Ministerio 100%	Determinar un responsable, al interior de la OTIC y/o del Ministerio, para recibir y coordinar la asistencia o soporte técnico.	Raro (1)	Menor (2)	3	Bajo	No	Responsable asignado por el Supervisor del Contrato	Indeterminado	10 de abril de 2027	El Supervisor del Contrato deberá verificar la disponibilidad del responsable de recibir y coordinar la asistencia o soporte	Mensual

N	2	3
Clase	Especifico	General
Fuente	Externo	Externo
Etapa	Ejecución	Ejecución
Tipo	Operacional	Regulatorios
Descripción	Dificultades en la disponibilidad de recursos por parte del Contratista para la asistencia de soporte, por causas no imputables a las partes.	Cambios regulatorios en materia administrativa o normativa, relacionados con el objeto contractual.
Consecuencia de la ocurrencia del evento	Bajo rendimiento de la plataforma Microsoft del Ministerio por desactualización del sistema y falta de conocimiento técnico por parte del equipo interno responsable del mismo. Demora en la solución de incidentes.	Retraso en el cumplimiento de las obligaciones y/o en el plazo establecido para la ejecución del contrato.
Probabilidad	Improbable (2)	1
Impacto	Moderado (3)	1
Valoración	5	2
Categoría	Medio	Bajo
¿A quién se le asigna?	Ministerio 50% Contratista 50%	Ministerio o Contratista según sujeto de la obligación de acuerdo con lo que defina la norma
Tratamiento/ Control a ser implementado	Presentar las solicitudes de servicio inmediatamente se presente el incidente o la necesidad. Establecer acuerdos de niveles de servicio (ANS) y seguimiento a las solicitudes de soporte.	Revisión del contrato con el fin de hacer las modificaciones pertinentes para poder desarrollar el contrato
Impacto después del tratamiento – Probabilidad	Raro (1)	1
Impacto después del tratamiento – Impacto	Menor (2)	1
Impacto después del tratamiento – Valoración	3	2
Impacto después del tratamiento – Categoría	Bajo	Bajo
¿Afecta la ejecución del contrato?	No	No
Responsable por implementar el tratamiento	Lider asignado por el Supervisor del Contrato	Ministerio/Supervisor
Fecha estimada en que se inicia el tratamiento	Primera semana de ejecución del contrato	Inmediato, una vez se presente el evento
Fecha estimada en que se completa el tratamiento	Por la totalidad del término de ejecución del contrato	Según los plazos establecidos en la normativa
Monitoreo y revisión – ¿Cómo se realiza el monitoreo?	El Supervisor del Contrato debera asignar un líder que verifique que las solicitudes de servicio se realizaron oportunamente de acuerdo a los ANS.	Seguimiento a las nuevas actividades establecidas para el contrato.
Monitoreo y revisión – Periodicidad	Cada vez que se realice una solicitud de servicio.	Mensual

N	Clase	Fuente	Etapa	Tipo	Descripción	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Probabilidad	Impacto	Valoración	Categoría	¿A quién se le asigna?	Tratamiento/ Control a ser implementado	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	Categoría					¿Cómo se realiza el monitoreo?	Periodicidad
4	Específico	Interno	Ejecución	Operacional	No disponibilidad de recursos humanos o físicos por parte de la Entidad requeridos para el desarrollo de las actividades a cargo del Contratista.	Demora en las actividades del Contratista que pueden afectar el cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega de productos.	Improbable (2)	Moderado (3)	5	Medio	Ministerio 100%	Determinar un responsable, al interior de la OTIC y/o del Ministerio, para atender los requerimientos del consultor y Establecer un Plan de comunicaciones	Raro (1)	Menor (2)	3	Bajo	No	Supervisor del Contrato	Dentro de las primeras dos semanas de ejecución del contrato	Hasta la finalización de la ejecución del contrato	Mecanismos de seguimiento (reuniones, informes, comités, etc).	Semanal

En todo caso, el contratista tendrá la absoluta responsabilidad en la ejecución de todas las actividades necesarias para la total y cabal ejecución del objeto contractual. Por lo tanto, deberá considerar, previo a la suscripción del contrato todos los aspectos técnicos, económicos, financieros, y del mercado para evitar la ocurrencia de situaciones y materialización de riesgos que afecten la cabal ejecución del contrato y la permanencia de la ecuación contractual durante toda la vigencia del contrato, y en tal evento, serán de su cargo y responsabilidad, los gastos que esto conlleve.

9. ANÁLISIS DE LA GARANTÍA A EXIGIR EN LA CONTRATACIÓN

El contratista deberá constituir, a favor del Ministerio de Salud y Protección Social, la Garantía Única en los términos del artículo 7 de la Ley 1150 de 2007 y el Decreto 1082 de 2015; que cubra los riesgos, en las cuantías y vigencias:

AMPARO	% DEL VALOR ASEGURABLE	VIGENCIA
Cumplimiento	25% Del valor total del contrato	Término de ejecución del contrato y un (01) año más en todo caso, hasta la liquidación del contrato.
Pago de salarios y prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	5% Del valor total del contrato	Término de ejecución del contrato y tres (3) años más.
Calidad del Servicio	25% Del valor total del contrato	Término de ejecución del contrato y un (01) año más.

PARÁGRAFO: **EL CONTRATISTA** deberá Constituir la garantía a favor de EL MINISTERIO por los valores y con los amparos previstos en el mismo y mantenerla vigente durante el término establecido por la entidad, así mismo deberá cargarla a la plataforma SECOP II a más tardar dentro los tres (3) días hábiles siguientes a la ACEPTACIÓN del contrato, para la revisión y aprobación por parte del MINISTERIO.

10. COBERTURA DE ACUERDOS COMERCIALES

En el "Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación", versión M-MACPC-14 publicada por Colombia Compra Eficiente, se establece que: "(…) Las Entidades Estatales no deben hacer este análisis para los Procesos de Contratación adelantados por las modalidades de selección de contratación directa y de mínima cuantía (…)"

De conformidad con lo anterior, toda vez que la presente contratación corresponde a una de las modalidades de contratación directa prevista en el estatuto de contratación estatal, esta no se encuentra cubierta por los mismos y no es necesario hacer análisis adicional alguno.

11. COMPRAS PÚBLICAS SOSTENIBLES

Verificado el Portafolio de Bienes y Servicios Sostenibles – 2013 y la Guía conceptual y metodológica de compras públicas sostenibles, no le son aplicables criterios de sostenibilidad a la presente contratación.

12. DERECHOS DE AUTOR

El Ministerio de Salud y Protección Social considera que, en atención a que los productos a desarrollar por parte del contratista no corresponden a aquellos de producción intelectual, no serán objeto de transferencia de los derechos patrimoniales al Ministerio.

13. LIQUIDACIÓN

De conformidad con el artículo 217 del Decreto 019 de 2012, modificatorio del artículo 60 de la Ley 80 de 1993 y 32 de la ley 1150 de 2007, el convenio será objeto de liquidación **dentro de los seis (6) meses siguientes a su terminación.**

PARÁGRAFO: En el evento en que el tipo de contratación o la naturaleza de las prestaciones impliquen la existencia de obligaciones exigibles con posterioridad al plazo de ejecución acordado, se realizará una liquidación parcial de aquellas que hayan cesado con el vencimiento del plazo contractual. Para las obligaciones que subsistan, se deberá realizar una liquidación final en la cual se verifique su cumplimiento, teniendo en cuenta que para ésta también se aplicarán los términos y condiciones establecidos en la presente cláusula. No obstante, lo anterior y respecto de la liquidación parcial, en el evento en que las obligaciones exigibles con posterioridad al plazo de ejecución acordado ya se hubiesen cumplido para el momento de la celebración de la liquidación parcial, se adelantará la liquidación total del contrato, previo cumplimiento y remisión por parte de la supervisión de los requisitos y soportes que demande el trámite.

14. SUPERVISIÓN O INTERVENTORÍA

La supervisión del contrato será ejercida de conformidad lo establecido en las leyes vigentes aplicables a la materia y en la Resolución No. 0546 de 2021 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

La supervisión estará a cargo del Director (e) Dirección Estratégica de Tecnología de la Información - TI o la persona a quien delegue.

Firmado digitalmente por Didier Beltran Cadena

DIDIER ANIBAL BELTRAN CADENA
Director (E) – Dirección Estratégica de Tecnología de la Información - TI

Aprobó: CMOLINA Firmado digitalmente por Claudia Liliana Molina Cruz

Elaboró y revisó aspectos económicos: AURIBEG Firmado digitalmente por Alejandra Uribe Guisao

Elaboró y revisó: Técnicamente: VPARRADO / GBARON Digitally signed by Giovanni Alexander Baron Mejia

Elaboró y revisó jurídicamente: EMARQUEZ Elkin Alberto Marquez Contreras

CONTACTO ÁREA TÉCNICA: Victor Alfonso Parrado Rodriguez – VPARRADO