

ANEXO TÉCNICO

1. DENOMINACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

Renovar el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM.

2. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD

La Defensoría del Pueblo es la institución del Estado colombiano responsable de impulsar la efectividad de los derechos humanos de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos en el exterior, en el marco del Estado Social de Derecho democrático, participativo y pluralista. Su misión comprende: i) promover, ejercer y divulgar los derechos humanos; ii) proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones; iii) fomentar la observancia del derecho internacional humanitario; iv) atender, orientar y asesorar a las personas en el ejercicio de sus derechos, y; v) proveer el acceso a la administración de justicia en los casos señalados en la Ley.

La Constitución Política de 1991, en sus artículos 281 a 284, otorgó a la Defensoría del Pueblo autonomía administrativa y presupuestal, instituyéndola como uno de los organismos de control que conforman el Ministerio Público. Su organización, estructura y funcionamiento están regulados por la Ley 24 de 1992, el Decreto 025 de 2014 y demás normas que los complementan, adicionan o modifican.

En virtud de la Resolución No. 0359 de 2026¹, la Defensoría del Pueblo creó el Grupo Interno de Infraestructura, Soporte y Gestión de Servicios Tecnológicos, cuyo propósito es garantizar la operación, continuidad y eficiencia de los servicios tecnológicos institucionales, mediante la gestión de la infraestructura, la atención al usuario y la administración de recursos tecnológicos, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio y la sostenibilidad operativa. En el marco de dicho propósito, este Grupo tiene a su cargo, entre otras, las funciones de brindar soporte técnico integral, mediante un modelo de operación y monitoreo que garantice la continuidad, atención eficiente y prevención de fallos en la infraestructura tecnológica y servicios al usuario final, y gestionar los procesos precontractuales y contractuales asociados a los proyectos y servicios de tecnología de la información.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo requiere contratar la renovación del soporte técnico y mantenimiento especializado de la plataforma Aranda Software implementada en la infraestructura tecnológica de la Entidad, con el fin de garantizar la continuidad operativa, disponibilidad, estabilidad, seguridad y actualización de los servicios ITSM que soportan la gestión de incidentes, requerimientos, activos tecnológicos y atención a usuarios internos. La renovación del servicio permitirá asegurar el acceso a soporte especializado del fabricante, actualizaciones, parches de seguridad, nuevas versiones y acompañamiento técnico requerido para la adecuada administración y evolución de la solución tecnológica.

Así mismo, la Entidad cuenta con licenciamiento oficial adquirido mediante el Contrato No. BID-039-2022-CP, a través del cual fueron suministradas licencias perpetuas de uso exclusivo para la Defensoría del Pueblo, debidamente certificadas por el fabricante Aranda Software, conforme a lo descrito a continuación:

¹ “Por la cual se conforman los Grupos Internos de Trabajo en la Defensoría del Pueblo y se les asignan funciones”.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Aranda Service Management Suite (11 procesos) - Usuario Concurrente	36 licencias
2	Aranda Service Management Suite (11 procesos) - Usuario Nombrado	6 licencias
3	Aranda Client Management Suite	3000 licencias
4	Aranda CMDB Avanzada	3000 licencias
5	Aranda Virtual Support U Concurrente	2 licencias

Actualmente, la plataforma soporta procesos críticos de gestión de servicios de TI (ITSM), administración de activos tecnológicos, gestión de configuración (CMDB) y soporte remoto, permitiendo la operación de la Mesa de Servicios para el registro, seguimiento, control y trazabilidad de las solicitudes tecnológicas de los usuarios de la Entidad. Igualmente, facilita la atención de incidentes, la gestión de requerimientos y la generación de reportes de gestión para el análisis del desempeño del servicio y el comportamiento de los casos registrados, constituyéndose en un componente estratégico para la operación y continuidad de los servicios tecnológicos institucionales.

En virtud de lo anterior, y dado que el soporte de fábrica asociado al licenciamiento requiere renovación para garantizar la estabilidad, seguridad, actualización y continuidad operativa de la plataforma, la Entidad requiere contratar los servicios de soporte técnico y mantenimiento del fabricante, incluyendo acceso a nuevas versiones, actualizaciones, parches de seguridad, corrección de errores, soporte especializado y acompañamiento técnico sobre la solución implementada.

Dicha renovación del soporte, también requiere de una bolsa de horas de servicios profesionales especializados para atender actividades de soporte avanzado, optimización y evolución de la plataforma Aranda Software. Estas actividades incluyen, entre otras, la optimización de configuraciones, ajustes a flujos ITSM, fortalecimiento de la CMDB, mejora de integraciones con otros sistemas institucionales, análisis de incidentes recurrentes, revisión de desempeño y apoyo en procesos de actualización.

De igual forma, la bolsa de horas permitirá atender actividades de evolución tecnológica orientadas a la sostenibilidad de la plataforma, tales como acompañamiento en actualizaciones, pruebas de rendimiento, análisis de capacidad e identificación de cuellos de botella, garantizando la continuidad, estabilidad y eficiencia de los servicios tecnológicos soportados, sin que ello implique desarrollo de software.

En este sentido, la disponibilidad de estos servicios especializados fortalece la capacidad operativa de la Entidad frente a escenarios de alta demanda o contingencia, permitiendo una gestión proactiva del ciclo de vida de la plataforma tecnológica.

En consecuencia, la presente contratación se encuentra alineada con los principios de eficiencia, eficacia, economía y continuidad del servicio público, garantizando el soporte tecnológico necesario para el cumplimiento de la misión institucional de la Defensoría del Pueblo.

3. CÓDIGOS ESTÁNDAR DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE NACIONES UNIDAS (UNSPSC, V.14.080)

Según el clasificador de bienes y servicios de las Naciones Unidas (Versión 14 UNSPSC) contenido

en la dirección <https://operaciones.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios>, el objeto contractual se enmarca dentro de los siguientes códigos de Clasificador de Bienes y Servicios.

GRUPO	(E) Producto de Uso Final
SEGMENTO	(43) Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones
FAMILIA	(23) Software
CLASE	(15) Software funcional específico para empresas
PRODUCTO	(01) Software de mesa de ayuda o centro de llamadas (call center)

GRUPO	(E) Producto de Uso Final
SEGMENTO	(43) Difusión de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones
FAMILIA	(23) Software
CLASE	(15) Software funcional específico para empresas
PRODUCTO	(13) Software para oficinas

GRUPO	(F) Servicios
SEGMENTO	(81) Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología
FAMILIA	(11) Servicios informáticos
CLASE	(22) Mantenimiento y soporte de software
PRODUCTO	(01) Tarifas de soporte o mantenimiento

GRUPO	(F) Servicios
SEGMENTO	(81) Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología
FAMILIA	(11) Servicios informáticos
CLASE	(22) Mantenimiento y soporte de software
PRODUCTO	(02) Actualizaciones o parches de software

4. DEFINICIONES

Aranda Service Management Suite a ASMS: Plataforma de gestión de servicios TI (ITSM) desarrollada por la empresa colombiana Aranda Software, basada en buenas prácticas de ITIL y permite administrar procesos de soporte y operación tecnológica.

Plataforma ITSM: Conjunto de herramientas tecnológicas que permiten la gestión de servicios de TI, incluyendo la administración de incidentes, requerimientos, cambios, problemas y activos tecnológicos.

ITSM (Information Technology Service Management): Marco de gestión de servicios de tecnologías de la información que busca alinear los servicios TI con las necesidades del negocio, basado en buenas prácticas como ITIL.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library): Marco de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI (IT Service Management - ITSM). Su objetivo es ayudar a las organizaciones a: Mejorar la calidad de los servicios TI, reducir incidentes y tiempos de respuesta, estandarizar procesos y alinear TI con las necesidades del negocio.

TI (Tecnologías de la Información): Conjunto de recursos tecnológicos utilizados para crear, almacenar, procesar, transmitir y proteger información. (Hardware, software, redes, bases de datos, servicios tecnológicos y seguridad informática).

Soporte técnico especializado: Servicio prestado por el fabricante o proveedor autorizado que permite la atención, diagnóstico y resolución de incidentes, incluyendo escalamiento a niveles expertos.

Mantenimiento de software: Conjunto de actividades orientadas a garantizar la estabilidad, seguridad y correcto funcionamiento de una solución tecnológica mediante actualizaciones, parches y correcciones.

Actualizaciones de software: Mejoras funcionales, técnicas o de seguridad liberadas por el fabricante que se aplican a la plataforma para optimizar su desempeño.

Parches de seguridad: Correcciones emitidas por el fabricante para mitigar vulnerabilidades o fallas de seguridad en la plataforma tecnológica.

CMDB (Configuration Management Database - Base de Datos de Gestión de Configuración): Base de datos que almacena información sobre los elementos de infraestructura tecnológica de la Entidad (activos, relaciones y dependencias).

Mesa de Servicios (Service Desk): Punto único de contacto entre los usuarios y el área de TI para el registro, seguimiento y gestión de incidentes y requerimientos tecnológicos.

Incidente: Interrupción no planificada o degradación de un servicio de TI que afecta la operación normal de los usuarios o de la plataforma.

Requerimiento: Solicitud formal de un usuario relacionada con servicios de TI, distinta a una falla o incidente.

Bolsa de horas: Mecanismo contractual que permite la prestación de servicios profesionales especializados bajo demanda, medidos en horas, para actividades de soporte, optimización o evolución tecnológica.

Evolución tecnológica: Procesos de mejora, ajuste o actualización de la plataforma tecnológica orientados a incrementar su eficiencia, estabilidad o funcionalidad sin desarrollo de software.

Integraciones: Conexiones técnicas entre la plataforma ITSM y otros sistemas de información de la Entidad para intercambio de datos o automatización de procesos.

Trazabilidad: Capacidad de registrar, seguir y documentar el ciclo de vida de las solicitudes, incidentes o cambios dentro de la plataforma.

Disponibilidad del servicio: Nivel en el cual la plataforma se encuentra operativa y accesible para los usuarios dentro de los acuerdos de nivel de servicio (ANS).

Escalamiento: Proceso mediante el cual un incidente es transferido a niveles superiores de soporte (fabricante o especialista) para su resolución.

5. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS INSUMOS, BIENES, PRODUCTOS, OBRAS O SERVICIOS A CONTRATAR

5.1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS REQUERIDAS	
El objeto a contratar deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas:	
5.1.1. Renovación del soporte técnico y mantenimiento del fabricante para la plataforma Aranda Service Management instalada en la entidad. Debe incluir soporte técnico, actualizaciones, parches, acceso a nuevas versiones y soporte especializado.	
1. El contratista deberá prestar el servicio integral de soporte y mantenimiento sobre la plataforma Aranda Service Management actualmente implementada en la Entidad, incluyendo todos sus componentes, módulos y funcionalidades licenciadas.	
Soporte para los siguientes componentes licenciados actualmente:	
- 36 licencias Aranda Service Management Suite (11 procesos) usuario concurrente. - 6 licencias Aranda Service Management Suite (11 procesos) usuario nombrado. - 3000 licencias Aranda Client Management Suite. - 3000 licencias Aranda CMDb Avanzada. - 2 licencias Aranda Virtual Support concurrente.	
5.1.1.1. Soporte Técnico Especializado y Mantenimiento²:	
En relación con el soporte técnico especializado y mantenimiento, es necesario:	
Descripción	Observación
a. Prestar el servicio de soporte técnico especializado y mantenimiento sobre la plataforma Aranda Service Management actualmente implementada en la Entidad	Servicio por un (1) año.
b. Permitir el acceso a soporte técnico de nivel especializado	Aranda contempla servicios de soporte y mantenimiento para sus soluciones ITSM, orientados a la atención de incidentes, defectos de software y mantenimiento funcional de la plataforma.
c. Brindar asistencia técnica por vía telefónica, correo, chat y acceso remoto para resolución de incidentes y defectos del software. con cobertura 7 x 24 (siete días a la semana 24 horas al día)	Con la finalidad de que allí se realice la apertura de tickets a los requerimientos de servicio y las posibles fallas que presenten, actualizaciones y mantenimientos, cuando aplique.
d. Contar con el personal capacitado y certificado por Aranda.	Este personal deberá contar con disponibilidad para el desarrollo adecuado del objeto contractual.
e. Brindar tiempos de respuesta garantizados.	Según niveles de prioridad/severidad del incidente conforme a los ANS definidos por Aranda y que se señalan en el presente documento.
f. Canal directo con Aranda.	En caso de requerirse escalamiento,

² <https://arandasoft.com/centro-de-soporte/>

	mediante portal ASC, correo, teléfono y acceso remoto
g. Otorgar acceso a todas las actualizaciones release menores, fix packs y parches liberados por Aranda	Durante la vigencia del contrato.
h. Brindar acceso al portal de soporte, base de conocimiento, repositorio de actualizaciones, documentación técnica, etc.	Para que a través de la bolsa de horas se realice o implemente el parcheo de seguridad, corrección de errores y mejoras de rendimiento.
j. Acceso a mesa de soporte del fabricante	Tener disponible en Aranda Support Center (ASC), incluyendo portal web para gestión y seguimiento de casos.
5.1.2. Bolsa de horas:	
Ítem	Descripción
2	Bolsa de horas de servicios profesionales para normalización y optimización de la plataforma ITSM ³
Descripción	Observación
a. Para el consumo de la bolsa de horas técnicas para diagnóstico, estabilización, optimización y evolución de la plataforma Aranda Service Management conforme a buenas prácticas ITIL, se establece una metodología flexible y controlada, coordinada por el Grupo Interno de Infraestructura, Soporte y Gestión de Servicios Tecnológicos.	Las horas se utilizarán bajo demanda, conforme a las necesidades técnicas que se identifiquen durante la operación, mantenimiento o evolución del sistema. Cada solicitud será formalizada mediante los canales definidos por la Entidad (correo electrónico, formato interno o sistema de tickets), y se programará con el proveedor una vez validada, incluyendo la estimación de tiempos, recursos requeridos y alcance de las actividades.
b. Realizar el proceso de actualización, parcheo de seguridad, corrección de errores y mejoras de rendimiento.	
c. Efectuar la evaluación y diagnóstico técnico de la plataforma ITSM.	
d. Efectuar las recomendaciones de arquitectura y buenas prácticas ITSM	
e. Realizar la Normalización de configuraciones	
f. Brindar optimización de procesos ITIL implementados	
g. Realizar los ajustes en flujos de incidentes, requerimientos, problemas y cambios	

³ La Entidad requiere cotizar la bolsa de horas para el servicio de soporte técnico especializado asociado a la plataforma Aranda Service Management, en diferentes cantidades, considerando que, aunque la necesidad se encuentra identificada, el consumo efectivo de horas puede variar durante la ejecución contractual conforme al comportamiento operativo de la plataforma y la demanda del servicio.

Dicha variación depende, entre otros aspectos, de la criticidad y complejidad de los incidentes, requerimientos técnicos especializados, actividades de mantenimiento correctivo o preventivo, aplicación de actualizaciones, análisis técnicos, necesidades de acompañamiento especializado, atención de contingencias y demás actividades asociadas a la continuidad operativa de la solución.

En ese sentido, la solicitud de cotización de diferentes cantidades de horas permite a la Entidad contar con alternativas de capacidad de atención y realizar un análisis técnico y económico que facilite determinar el escenario más conveniente conforme a las necesidades operativas y presupuestales de la Entidad.

h. Planificación y asistencia técnica durante las actualizaciones de versión del motor.	
i. Revisión y fortalecimiento de CMDB	
j. Realizar ajustes en catálogo de servicios	
k. Realizar la validación de datos, configuraciones y conexiones existentes.	
l. Validación de compatibilidades e integraciones con otros sistemas de la Entidad	
m. Realizar ajustes en reportes e indicadores de servicio	
n. Realizar transferencia de conocimiento al equipo de TI	
o. Llevar un registro detallado de intervenciones, recomendaciones y tareas ejecutadas.	
p. Entregar los informes técnicos periódicos.	Mensuales o conforme el requerimiento que efectúe el supervisor del contrato.

5.2. Bienes o servicios a adquirir

Con la contratación se espera adquirir la renovación el soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, con bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM.

5.3. Qué actividades comprende

Las señaladas en el numeral 5 de este documento, el cual contiene la descripción de los requerimientos mínimos que se deben cumplir para la ejecución a satisfacción del objeto contractual.

5.4. Cómo se requiere

Las señaladas en el numeral 5 de este documento, el cual contiene la descripción de los requerimientos mínimos que se deben cumplir para la ejecución a satisfacción del objeto contractual.

5.5. Donde se requiere que se entreguen los bienes y servicios

Calle 55 # 10-32 · Sede Nacional · Bogotá, D.C.

5.6. Equipo mínimo de trabajo

Personal mínimo requerido para la ejecución del contrato:			
Para la ejecución del contrato, el contratista, deberá contar con un personal mínimo que deberá cumplir con las siguientes condiciones:			
Denominación	Profesión	Experiencia	Disponibilidad
INGENIERO SENIOR ARANDA	Título en el núcleo básico del conocimiento de:	Al menos 3 años de experiencia profesional, el cual debe contar con	100% Para atender los requerimientos de la

ANEXO TÉCNICO

	Ingeniería Sistemas, Telemáticas y Afines	Certificación Aranda ⁴ .	Entidad
Descripción		Observación	
a. El personal estará bajo cuenta y riesgo del contratista.		Esto entendiéndose que no genera relación laboral alguna con la Defensoría del Pueblo, en consecuencia, tampoco existirá pago de prestaciones sociales ni de ningún tipo de costos distinto al valor acordado.	
b. Si durante el tiempo de ejecución del contrato la Defensoría del Pueblo lo considera necesario, podrá solicitar cambios del personal mínimo requerido al Contratista.		El profesional de remplazo deberá contar con el mismo perfil solicitado por la Entidad o mejores calidades que las del profesional objeto a reemplazar. Igualmente, en caso de que el Contratista lo considere necesario podrá solicitar a la Defensoría del Pueblo el cambio del profesional, el cual podrá ser reemplazado por un profesional del mismo perfil solicitado por la Entidad o mejores calidades que las del profesional objeto a reemplazar, una vez sea aprobado por el supervisor del contrato. En todo caso, el Contratista deberá mantener el personal mínimo requerido durante la ejecución del contrato.	

5.7. Se requiere establecer Acuerdos Niveles de Servicio -ANS

El soporte técnico y mantenimiento deberá contemplar el cumplimiento de ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) definidos por el fabricante, en virtud de lo dispuesto en las condiciones de soporte de Aranda⁵.

5.8. Informes a presentar y su periodicidad

El contratista deberá entregar los informes técnicos periódicos que acrediten la ejecución del contrato, los cuales pueden ser mensuales o conforme al requerimiento que efectúe el supervisor del contrato.

⁴ Se requiere que el personal asignado cuente con conocimientos actualizados y oficialmente validados por Aranda para garantizar la correcta ejecución y soporte técnico.

⁵ <https://arandasoft.com/centro-de-soporte/>

6. NORMATIVIDAD APLICABLE

6.1. Normativa sobre protección de datos personales y seguridad de la información

- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 1074 de 2015

En lo relacionado con el tratamiento de datos personales y la seguridad de la información generada en el aplicativo de Aranda.

6.2. Normativa y lineamientos de gobierno digital y seguridad

- Decreto 1008 de 2018
- Lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de arquitectura TI, seguridad digital e interoperabilidad.
- Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).

6.3. Normas técnicas y estándares internacionales

Aplicables a la prestación del servicio, soporte y mantenimiento del software:

- ISO/IEC 27001
- ISO/IEC 20000
- Buenas prácticas de gestión de servicios como ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

7. PLAZO DE EJECUCIÓN

Para la entrega de la carta de activación del soporte de fábrica, el Contratista contará con un plazo de ejecución de hasta quince (15) días calendario a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previa expedición del Registro Presupuestal y aprobación de las garantías por parte de la Coordinadora del Grupo Interno de Contratación de la entidad.

En todo caso, el plazo de actualización del licenciamiento, servicio de soporte y mantenimiento de la plataforma Aranda, será por un (1) año, contado desde la activación del soporte.

Ahora bien, el plazo para la ejecución de la bolsa de horas para normalización y optimización de la plataforma ITSM, será hasta de tres (3) meses, o hasta el agotamiento de los recursos, lo que ocurra primero, contado a partir de la carta de autorización emitida por parte del fabricante Aranda a la Defensoría del Pueblo.

8. LUGAR DE EJECUCIÓN

El lugar de ejecución del contrato será Bogotá D.C.

9. OBLIGACIONES

ESPECÍFICAS

- Prestar los servicios de conformidad con lo señalado en el numeral 5 del presente documento, el cual contiene la ficha técnica, con la descripción de los requerimientos mínimos que se deben cumplir para la ejecución a satisfacción del objeto de la necesidad.
- Entregar la Carta de activación del soporte de fábrica para los productos licenciados Aranda, la cual debe estar dirigida a la Defensoría del Pueblo, atendiendo las condiciones técnicas exigidas.
- Garantizar la continuidad operativa y disponibilidad de la plataforma durante la vigencia del contrato, en línea con la verificación post-actualización, conforme las condiciones técnicas exigidas.
- Prestar el servicio de soporte técnico especializado y mantenimiento para de la plataforma Aranda Service Management, conforme a la vigencia de la suscripción por un (1) año y las condiciones técnicas establecidas.
- Disponer de una bolsa de horas para el análisis técnico atendiendo las condiciones técnicas exigidas. Cada intervención deberá contar con aprobación del Supervisor del Contrato y ser soportada mediante un informe técnico que detalle las tareas realizadas, horas efectivamente consumidas, resultados obtenidos y recomendaciones, si aplica.
- Entregar reportes periódicos que permitan hacer seguimiento al avance de la bolsa de horas, garantizando trazabilidad y transparencia en el uso de los recursos.
- Presentar un informe consolidado final que evidencie el cumplimiento de los objetivos del servicio, una vez se agoten las horas o finalicen las actividades asociadas a esta.
- Atender oportunamente los lineamientos, directrices, observaciones y requerimientos que realice la Entidad con respecto a la ejecución y desarrollo del objeto contractual.

10. FORMA DE PAGO DEL VALOR DEL CONTRATO

El valor total del contrato será cancelado de la siguiente manera:

Un primer pago por el valor de renovación del soporte técnico y mantenimiento del fabricante para la plataforma Aranda Service Management instalada en la Entidad, condicionado a la entrega por parte del Contratista y recibo a satisfacción por parte del Supervisor del siguiente documento:

- Carta de activación del soporte de fábrica para los productos licenciados Aranda, la cual debe estar dirigida a la Defensoría del Pueblo.

El saldo restante del valor, correspondiente a la bolsa de horas de análisis técnico, se cancelará de manera proporcional al número de horas efectivamente ejecutadas en cada mes, con base en los informes presentados por el Contratista y validados y recibidos a satisfacción por el Supervisor del contrato. Cada solicitud de pago deberá estar soportada por un informe técnico que detalle las actividades realizadas, la cantidad de horas utilizadas, las fechas de ejecución, los resultados obtenidos y, cuando aplique, las observaciones técnicas pertinentes.

La solicitud de pago deberá estar acompañada de los siguientes documentos:

- a. Certificado expedido por el Revisor Fiscal o Representante Legal, según sea el caso, en el que se indique que se encuentra al día en los pagos de los aportes a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes parafiscales de Ley.

- b. Factura en aquellos eventos en que de acuerdo con la normatividad vigente se requiera, la cual deberá contener: descripción, cantidad, valor total antes de IVA, valor total del IVA, valor total de la factura.

El pago respectivo estará sujeto al Programa Anual de Caja, P.A.C. autorizado, a la situación de fondos establecida por parte de la Dirección General de Crédito Público y del Tesoro Nacional del Ministerio de Hacienda y a las correspondientes reservas presupuestales a que haya lugar.

Nota: Tenga en cuenta que el sondeo de mercado no se agota en la obtención de cotizaciones. Este mecanismo es ideal para obtener información adicional del mercado (investigación de mercados) mediante el desarrollo de **encuestas** que le permiten a la entidad analizar y sustentar las condiciones de entrega de un bien, establecer el cumplimiento de criterios técnicos de un servicio, sustentar la incorporación de acciones afirmativas en el proceso de selección, y visualizar escenarios para estructurar el proceso de contratación, entre otros aspectos.

Teniendo en cuenta los bienes y servicios antes mencionados, se solicita tener en cuenta en la cotización:

- Valor incluido IVA y todos los impuestos a que haya lugar
- Cotizar cada uno de los ítems sin modificar el anexo de esta solicitud.
- La cotización deberá tener vigencia de 90 días o más.



ING. LUISA FERNANDA PARDO SÁNCHEZ
Coordinadora

Grupo Interno de Infraestructura, Soporte y Gestión de Servicios Tecnológicos

ACTIVIDAD	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Jenny Adriana Sánchez Ochoa		Mayo, 2026
Revisó	Ángela Pilar Pareja Garzón		Mayo, 2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			