

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 1 de 45

1.	DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD QUE SE PRETENDE SATISFACER CON LA CONTRATACIÓN
1.1.	Necesidad - por qué o para que se requiere el bien o servicio y cuáles son los resultados esperados. <i>(Cuando se requiera la coordinación con otras áreas para la no afectación de la ejecución contractual, se deberá incluir las actividades y las áreas involucradas).</i> La FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN, como entidad de la Rama Judicial del poder público tiene a su cargo la prestación del servicio público esencial de administración de justicia, función que debe desarrollarse bajo los principios de eficiencia, eficacia, continuidad, celeridad y acceso efectivo a la justicia, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia y a la normativa vigente. Es así, como en cumplimiento de dicha misión institucional, depende de manera directa del adecuado funcionamiento de su infraestructura tecnológica, particularmente de la plataforma de escritorio institucional, compuesta actualmente por equipos de cómputo de propiedad de la Entidad y arrendados, distribuidos en todo el territorio nacional, así como aquellos que se incorporen durante la vigencia contractual. Teniendo en cuenta lo anterior, la presente contratación se enmarca dentro de las funciones asignadas a la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la FGN, la cual, de acuerdo con la estructura orgánica institucional, de conformidad con lo señalado en el Artículo 39 del Decreto 16 de 2014, modificado por el Decreto Ley 898 de 2017, en cumplimiento de la misión institucional, la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es la encargada de liderar, coordinar y monitorear las plataformas de tecnologías de la información y las comunicaciones de la Entidad a nivel nacional. Así mismo, tiene la función de definir las políticas, planes, programas y procedimientos relacionados con el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones que contribuyan a incrementar la eficiencia y eficacia en las diferentes dependencias de la Fiscalía, así como, garantizar la calidad en la prestación de los servicios tecnológicos. Adicionalmente tiene la responsabilidad de consolidar, desarrollar e implementar las diferentes estrategias, estándares de datos e integración de procesos y líneas de políticas gubernamentales sobre el uso y alcance de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Es así, como dada la magnitud, se requiere contar con un esquema integral, estructurado y especializado que permita la gestión oportuna, trazable y estandarizada de incidentes, requerimientos, cambios y garantías, así como la ejecución del mantenimiento correctivo necesario para restablecer el funcionamiento de los equipos cuando se presenten fallas. Aunado a lo anterior, la presente contratación se encuentra alineada con el marco normativo y estratégico que rige la gestión de tecnologías de la información en las entidades públicas del orden nacional, en particular, el Decreto 767 de 2022 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, que establece que las entidades deben garantizar el uso estratégico, seguro y eficiente de las tecnologías de la información, fortaleciendo los habilitadores de Arquitectura, Seguridad y Privacidad de la Información y

Servicios Ciudadanos Digitales, de tal suerte que, la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones lidera la modernización tecnológica institucional y define políticas, procedimientos y estándares orientados a optimizar el uso de las TIC, de tal forma que la contratación proyectada constituye un instrumento operativo indispensable para asegurar la implementación, control y sostenibilidad de dichos habilitadores. Es así, como esta política establece los lineamientos generales donde la tecnología es fundamental para la Entidad toda vez que ésta impacta directamente la eficiencia, competitividad y capacidad de adaptación, fortaleciendo la relación con los ciudadanos, mejorando la prestación del servicio y generando confianza institucional.

De acuerdo con lo establecido en el referido Decreto, la estructura de la Política de Gobierno Digital está definida con los siguientes elementos: Gobernanza, Innovación Pública Digital, Habilitadores, Líneas de Acción, e Iniciativas Dinamizadoras, como se muestra a continuación:

1. Gobernanza
2. Innovación Pública Digital
3. Habilitadores:
 1. Arquitectura
 2. Cultura y Apropiación
 3. Seguridad y Privacidad de la Información
 4. Servicios Ciudadanos Digitales
4. Líneas de Acción:
 1. Servicios y Procesos Inteligentes
 2. Decisiones Basadas en Datos
 3. Estado Abierto
5. Iniciativas Dinamizadoras
 1. Proyectos de Transformación Digital
 2. Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes



Figura 1: Elementos que componen la estructura de la Política de Gobierno Digital

Basado en el contexto normativo institucional y apalancado por el lineamiento gubernamental en materia tecnológica, la Entidad propende por el desarrollo de sus capacidades de gestión tecnológica haciendo

énfasis en la Arquitectura Empresarial del estado, como instrumento que establece la estructura conceptual, definiendo lineamientos e incorporando las mejores prácticas para su transformación digital.

Ahora bien, desde la perspectiva estratégica institucional, la Entidad ha formulado el Plan Estratégico de Tecnologías PETI 2025-2028 en el cual se definen los programas y proyectos orientados a alcanzar la visión TIC, alineada con el Direccionamiento Estratégico institucional. Este plan se articula con el enfoque programático institucional, compuesto por cinco (5) programas, bajo los cuales se han categorizado y estimado en costo y tiempo los proyectos que se ejecutarán durante la vigencia del PETI.



Dentro de los proyectos priorizados se encuentra la Reingeniería de la Infraestructura TIC, cuyo objetivo es modernizar y asegurar la infraestructura tecnológica mediante la aplicación de técnicas y procesos que permitan evaluar, rediseñar y optimizar los componentes existentes, incrementando su eficiencia operativa, disponibilidad, agilidad, automatización y capacidad de respuesta frente a las necesidades misionales y de apoyo de la Entidad.

En este contexto, la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), identificó la necesidad de fortalecer los equipos de trabajo con la finalidad de cumplir no sólo los programas sino también los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la información (PETI 2025-2028). Dichos objetivos son transversales a los pilares estratégicos y su ejecución está liderada por esta dependencia, en procura de la modernización de la FGN, contribuyendo así a una justicia más eficiente, transparente y accesible para todos.

Los objetivos estratégicos son:

Objetivo 1: Modernizar y asegurar la infraestructura tecnológica.

Objetivo 2: Impulsar la digitalización de procesos

Objetivo 3: Gestionar y aprovechar los datos

Objetivo 4: Fomentar la innovación

El objetivo es transformar la gestión de los servicios de TI mediante la implementación de una Mesa de Servicios, soportada en una herramienta alineada con las mejores prácticas de ITIL 4, asegurando una operación confiable, estandarizada y orientada a la mejora continua.

La contratación permitirá establecer un Punto Único de Contacto (PUC) para todos los usuarios internos, consolidando la atención de solicitudes, incidentes, problemas y cambios a través de la atención de la línea telefónica, correo electrónico e Intranet., lo cual, garantizará que los usuarios puedan registrar sus requerimientos de manera ágil y segura, asegurando trazabilidad, control y cumplimiento de tiempos de respuesta.

El modelo de gestión propuesto abarcará tanto los activos tecnológicos arrendados o en comodato, así como aquellos que son propiedad de la FGN, garantizando una administración centralizada, estandarizada y con alcance integral. En el marco del servicio, únicamente se realizará mantenimiento correctivo sobre los equipos que pertenecen a la FGN. Los demás elementos tecnológicos que cuenten con garantía vigente, soporte del fabricante o contratos de mantenimiento asociados deberán ser gestionados mediante el correspondiente proceso de escalamiento por parte de la Mesa de Servicios hacia los proveedores responsables. De esta manera, se asegura la continuidad operativa, la alineación de los procesos de TI y un incremento en la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

La Fiscalía General de la Nación, a través de la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –Subdirección TIC–, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 39 del Decreto Ley 016 de 2014, modificado por el Decreto 898 de 2017, es responsable de la administración, gestión, operación y aseguramiento de los recursos tecnológicos institucionales que permiten garantizar la continuidad y calidad de los servicios soportados por las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI FGN 2025–2028 y en alineación con el Direccionamiento Estratégico 2024-2028 “Experiencia e innovación al servicio de la justicia”, la entidad ha establecido la modernización tecnológica, la digitalización de procesos, el fortalecimiento de la ciberseguridad, la interoperabilidad y la gestión eficiente de datos como ejes estructurales para avanzar hacia una justicia más eficiente, moderna y orientada al usuario final.

El PETI identifica la necesidad de fortalecer la operación tecnológica institucional mediante la centralización, estandarización y automatización de los servicios de soporte, así como la adopción de prácticas de gestión reconocidas internacionalmente. En este sentido, se hace indispensable contar con una Mesa de Servicios institucional (Service Desk) que actúe como punto único de contacto, para todos los usuarios internos, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta, la trazabilidad de los requerimientos tecnológicos y la prestación eficiente de los servicios de TI.

Actualmente, la entidad dispone de la herramienta de gestión para la gestión de servicios tecnológicos, el PETI evidencia la necesidad de fortalecer su operación mediante la definición formal de flujos, métricas, niveles de servicio (SLA), procesos de escalamiento, gestión del conocimiento e integración con los sistemas institucionales, en concordancia con las mejores prácticas del marco ITIL.

La implementación contractual de una Mesa de Servicios permitirá:

- Centralizar la recepción, registro, clasificación, escalamiento y cierre de incidentes, requerimientos y solicitudes de servicio.
- Estandarizar procesos bajo lineamientos ITIL, tales como Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios y Gestión de Configuración.
- Mejorar la disponibilidad, continuidad y confiabilidad de los servicios tecnológicos que soportan los procesos misionales y de apoyo.
- Generar información estratégica para la toma de decisiones mediante tableros de control, indicadores operativos y analíticos alineados con el Pilar 5 del Direccionamiento Estratégico sobre indicadores institucionales.
- Contribuir al cumplimiento de los objetivos del PETI, especialmente en lo relacionado con la modernización de la infraestructura (Objetivo 1), la digitalización de procesos (Objetivo 2), la gestión de datos (Objetivo 3) y el fortalecimiento del ecosistema tecnológico (Objetivo 4).

Adicionalmente, la Mesa de Servicios se consolida como una función estratégica dentro del modelo de gestión de servicios de TI, al operar como punto único de contacto para los usuarios. Su rol es fundamental para asegurar la adecuada coordinación y gestión de incidencias y requerimientos, facilitar los flujos de información y brindar el soporte operativo necesario que garantice la continuidad, trazabilidad y alineación de los servicios de TI con los objetivos estratégicos definidos en el PETI. Esta herramienta tiene como propósito asegurar que el conjunto de componentes de hardware, software, soluciones tecnológicas y servicios interconectados —cuya función es registrar, procesar y salvaguardar la información generada por las diferentes áreas de la entidad— cuente con la capacidad operativa y el soporte requeridos para su correcto funcionamiento, de forma ininterrumpida y con alta disponibilidad.

En consecuencia, se requiere contratar los servicios de gestión, administración, operación, soporte técnico, mantenimiento y atención de solicitudes (requerimientos e incidentes), incluyendo las actividades de mantenimiento correctivo y una bolsa de repuestos para la plataforma base de escritorio de la Fiscalía General de la Nación, conforme se describe a continuación:

Plataforma base de escritorio:

La Fiscalía General de la Nación, en atención a la demanda de equipos de cómputo necesarios para atender los requerimientos de registro, procesamiento y consulta de información, así como el acceso a sistemas de información y soluciones tecnológicas por parte de los usuarios finales, cuenta con una Plataforma Tecnológica de Escritorio conformada por los elementos que se relacionan a continuación (Tabla No. 1):

Plataforma de Equipos Tecnológicos	Cantidad
Computador de Escritorio	25604
Computador Portátil	2602
Escáner	1844
Workstation	113
Impresora	987

Impresora Multifuncional	5027
Plotter	32
Total General	36209

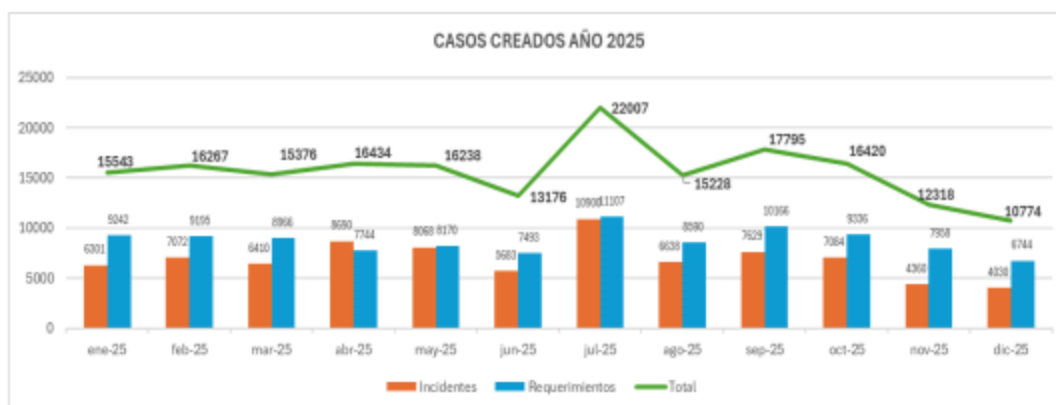
Tabla No.1. Plataforma de Equipos Tecnológicos.

Equipo de Cómputo: Para efectos del presente proceso, se entiende por equipo de cómputo el conjunto de dispositivos destinados al procesamiento, almacenamiento y gestión de información, incluyendo computadores de escritorio, computadores portátiles, estaciones de trabajo, así como los periféricos asociados.

Mesa de Servicios: Se requiere implementar, mantener y mejorar un punto único de contacto con los usuarios para registrar, atender, gestionar y resolver peticiones, eventos, incidentes, problemas y solicitudes de acceso a los diferentes servicios tecnológicos de la entidad.

Actualmente, la Mesa de Servicios está conformada por veinticinco (25) agentes de mesa, ciento cuarenta y siete (147) técnicos distribuidos en las 35 seccionales de la Fiscalía General de la Nación, un (1) coordinador de mesa de servicios y un (1) gerente de proyecto.

A través del servicio de Mesa de Servicios se han gestionado un total de 187.576 casos correspondientes a solicitudes de servicios durante el año 2025, entre requerimientos e incidentes, distribuidos según se presenta en la Gráfica No. 1 y en la Tabla No. 2.



Gráfica No.1 Mesa de Servicios casos registrados en la herramienta de gestión año 2025.

La Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizó un análisis de los casos registrados en la herramienta de gestión, en el cual se evidenció un incremento en las solicitudes gestionadas a través de la Mesa de Servicios. En consecuencia, se identificó la necesidad de ampliar el número de agentes respecto al contrato anterior FGN-NC-0081-2024. Dicho aumento se refleja en los datos que se presentan en el cuadro siguiente, donde se muestra la evolución del volumen de requerimientos atendidos:

Mes	2023	2024	2025
Ene	12690	13715	15543
Feb	13814	15204	16267
Mar	16519	11746	15376
Abr	13039	16553	16434
May	18249	14745	16238
Jun	18432	13438	13176
Jul	16033	18506	22007
Ago	19544	14693	15228
Sep	13367	18430	17795
Oct	13117	17162	16420
Nov	11099	16137	12318
Dic	9677	12247	10774
Promedio	14631,7	15214,7	15631,3

Tabla No. 2 promedio de casos registrados en la herramienta de gestión por la Mesa de Servicios para los años 2023, 2024 y 2025.

La Fiscalía General de la Nación cuenta con una plataforma base de escritorio en operación, compuesta por 36.209 equipos tecnológicos. Estos equipos reciben soporte técnico de primer y segundo nivel a través de la Mesa de Servicios, instancia responsable de gestionar las solicitudes de servicios tecnológicos, incidentes y requerimientos en todo el territorio nacional.

La Fiscalía General de la Nación requiere disponer del servicio de soporte técnico de primer y segundo nivel para dicha plataforma (ver Tabla No. 1), así como para los nuevos equipos que se adquieran durante la ejecución y vigencia del contrato. Como parte del soporte técnico, se deberá emitir un diagnóstico inicial con el fin de gestionar las garantías de los equipos ante los diferentes fabricantes o proveedores, realizando las actividades técnicas y los trámites necesarios para la solución de fallas y el correcto funcionamiento de estos. Estas situaciones deberán ser informadas oportunamente a la supervisión del contrato.

De acuerdo con lo anterior, para los equipos de cómputo que cuenten con garantía, el soporte técnico en sitio realizará un diagnóstico preliminar respecto a la falla reportada por el usuario. Si el diagnóstico emitido por el técnico determina la necesidad de reemplazo de alguna parte, componente tecnológico o del equipo completo, el caso será escalado por la Mesa de Servicios al tercer nivel del fabricante correspondiente para su atención y solución.

Soporte técnico: Con relación a la cantidad de técnicos de soporte en sitio, la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizó un análisis en el cual se evidenció que la necesidad de soporte en sitio ha aumentado respecto al contrato anterior. Esto se debe al incremento en el número de servicios de TI en la entidad, así como a la configuración de nuevos servicios que requieren soporte técnico de primer y segundo nivel.

Entre estas necesidades se encuentran las actividades asociadas a la actualización de los sistemas operativos implementados en la entidad, la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas para la gestión institucional y la puesta en marcha de nuevos servicios que requieren atención directa desde la Mesa de Servicios y el soporte en sitio. Estos cambios han incrementado la demanda de asistencia técnica especializada para garantizar la continuidad operativa, la configuración adecuada de los servicios y el acompañamiento oportuno a los usuarios frente a los procesos que se han ido integrando a la operación.

Aunado a lo anterior, para garantizar la adecuada atención de los servicios de TI y el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio (ANS), se requiere disponer de un mayor número de técnicos de soporte en sitio, adicionales a los ya asignados a las Seccionales de Bogotá y Nivel Central. Lo anterior obedece a la existencia de dependencias ubicadas en diferentes sedes dentro de la ciudad de Bogotá, tales como: la Dirección de Control Disciplinario, Casas de Justicia, Tribunales, Almacén de Nivel Central y Cundinamarca, Sede Campo Verde y Gaula Ejército. Estas sedes no cuentan con técnicos asignados de manera permanente, lo que obliga a que el personal se desplace desde otras sedes, generando demoras en los tiempos de atención y solución de los servicios de TI requeridos por los servidores ubicados en dichas instalaciones.

En la Tabla No. 3 se presenta la distribución actual de técnicos en sitio y la cantidad proyectada de técnicos adicionales por seccional. Esta proyección permitirá mejorar la prestación de los servicios de TI en la entidad, fortaleciendo los tiempos de respuesta y optimizando la atención a los usuarios.

Regional	Seccional	Técnicos Actuales	Técnicos Nuevos	Casos año 2025
CARIBE	Atlántico	3	4	5398
	Bolívar	3	3	3170
	Cesar	2	2	2044
	La Guajira	2	2	1789
	Magdalena	2	2	2828
	San Andrés	1	1	429
CENTRAL	Amazonas	1	1	490
	Bogotá	16	20	29481
	Boyacá	5	5	5858
	Cundinamarca	7	7	5857
CENTRO SUR	Caquetá	2	2	1821
	Huila	4	4	4298
	Putumayo	2	2	1273
	Tolima	4	5	6081
EJE CAFETERO	Caldas	2	4	4264
	Quindío	2	2	2478
	Risaralda	2	3	3202
	Chocó	2	2	2127
NIVEL CENTRAL	Nivel Central	22	25	34800
NOR OCCIDENTE	Antioquia	5	5	3520
	Córdoba	2	3	3374
	Medellín	6	7	11717

	Sucre	2	2	2319
NOR ORIENTAL	Arauca	1	2	1008
	Magdalena Medio	2	0	1461
	Norte de Santander	3	4	4864
	Santander	5	8	10406
ORINOQUIA	Casanare	2	2	2020
	Guaviare	1	1	713
	Meta	7	7	5116
	Guainía-Vaupés	0	1	327
	Vichada	0	1	181
PACIFICO	Cali	6	7	9417
	Cauca	3	4	5050
	Nariño	4	4	4367
	Valle del Cauca	4	4	4028
Total General		137	158	187576

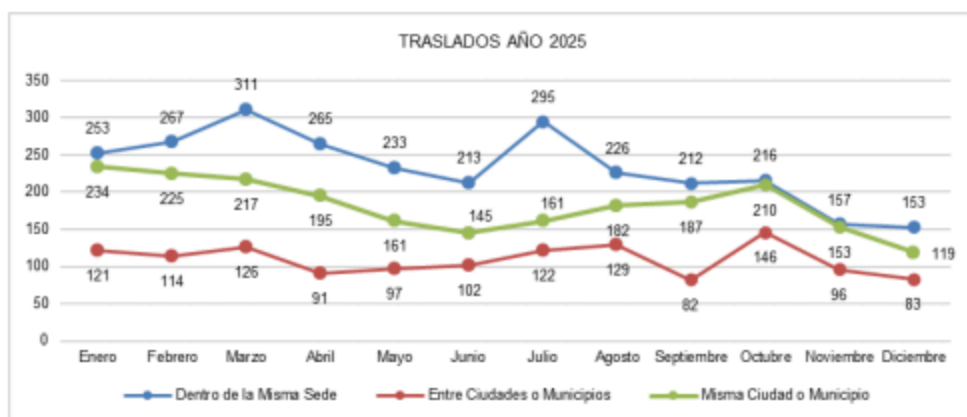
Tabla No.3 Distribución técnicos por Seccional.

Traslado y Movimiento de Equipos: Como parte integral del alcance del servicio, la Mesa de servicios, deberá garantizar la ejecución de las actividades de traslado y movimiento de equipos de cómputo, en respuesta a las necesidades operativas y administrativas de la Entidad. Estas actividades comprenderán el desplazamiento físico de los equipos tecnológicos entre las diferentes sedes, así como su reinstalación y puesta en funcionamiento conforme a las condiciones técnicas definidas por la entidad. la Mesa de Servicios debe realizar los traslados tanto entre sedes ubicadas dentro de una misma ciudad, como entre seccionales localizadas en ciudades diferentes, asegurando el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la manipulación, transporte, integridad física y operativa de los equipos.

En la Tabla No. 4 – Traslados de Equipos Tecnológicos, se presenta el histórico de los requerimientos de traslado de equipos gestionados por la Mesa de Servicios, correspondiente a movimientos realizados entre sedes y entre seccionales, el cual servirá como referencia para dimensionar la demanda del servicio durante la ejecución contractual.

Mes	2023	2024	2025
Enero	494	703	814
Febrero	636	708	732
Marzo	479	474	805
Abril	465	597	686
Mayo	519	386	590
Junio	408	802	525
Julio	455	675	684
Agosto	461	838	637
Septiembre	550	644	570
Octubre	424	739	690
Noviembre	411	893	526
Diciembre	276	761	469
Promedio	464,833	685,000	644,000

Tabla No. 4. Histórico Traslados de Equipos Tecnológicos.



Grafica No.2 Traslados realizados por la Mesa de servicios año 2025.

Nota: El contratista deberá garantizar la capacidad operativa y logística necesaria para ejecutar traslados masivos o a demanda de equipos entre las distintas sedes y/o seccionales de la Entidad, cuando así se requiera, sin que ello genere costos adicionales para la misma. Se aclara que, dadas las condiciones dinámicas de la Entidad, durante la ejecución del contrato la supervisión podrá ordenar la realización de estos traslados en cualquier momento. Asimismo, las solicitudes de traslado se gestionarán bajo un esquema de demanda, en atención a los requerimientos formulados por los usuarios o por las áreas competentes a lo largo de la vigencia contractual

Ahora bien, el plazo de ejecución del Contrato No. FGN-081-2024, cuyo objeto es: “*CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE REPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL*” finaliza el 30 de junio de 2026. En consecuencia, se hace necesario adelantar el proceso de contratación con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de los servicios que soportan las actividades misionales y de apoyo de la Fiscalía General de la Nación, a través de la Mesa de Servicios y de una bolsa de repuestos destinada a la ejecución de mantenimientos correctivos para los equipos tecnológicos de propiedad de la Entidad que no cuenten con garantía de fabricante vigente.

En este sentido, para asegurar la adecuada operación de la Plataforma Tecnológica y el funcionamiento de los equipos que la conforman, se requiere la contratación de los servicios descritos a continuación, los cuales constituyen los ítems y componentes necesarios para mantener la continuidad operativa y el soporte técnico integral de la Entidad:

COMPONENTES	ITEM
COMPONENTE No.1	Gerente de proyecto.
	Coordinador de mesa de servicios.
	Agentes de mesa de servicios.
	Coordinadores Técnicos de Soporte en Sitio Nacional
	Técnicos de soporte en sitio.
	Actualización Equipos de Cómputo.
MESA DE SERVICIOS.	

	Gestores ITIL
COMPONENTE No.2	
BOLSA DE REPUESTOS PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO DE PROPIEDAD DE LA FGN.	Bolsa de repuestos con mantenimiento correctivo para equipos de cómputo de propiedad de la FGN.

Tabla No.5. Componentes del servicio.

Como parte del servicio de Mesa de Servicios, se requiere disponer del personal encargado de gestionar y resolver las solicitudes de servicio presentadas por los usuarios, de conformidad con el catálogo de servicios de TI de la Entidad. Estas solicitudes podrán ser recibidas a través de los siguientes canales de atención:

- Llamada telefónica
- Correo electrónico
- Acceso web mediante el software de gestión de servicios tecnológicos y procesos provisto por la Entidad, el cual se constituye en el punto único de contacto para la recepción y registro de requerimientos, incidentes o solicitudes.

Atención de llamadas telefónicas: En relación con la demanda del servicio, se evidencia un incremento significativo en el volumen de llamadas telefónicas atendidas por la Mesa de Servicios. Durante el año 2025, se registró en la herramienta de planta telefónica ISSABEL un total de 149.755 llamadas entrantes, con un promedio mensual de 12.480 contactos telefónicos realizados por los usuarios para la apertura de requerimientos e incidentes. Adicionalmente, se identificaron picos de atención durante los días lunes y posteriores a festivos, en los cuales el número de llamadas supera en un el promedio diario habitual, reflejando la necesidad de fortalecer la capacidad operativa del primer nivel para garantizar la continuidad en la atención y el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio.



Gráfica No. 3 – Comportamiento mensual de llamadas registrado en Issabel

Asimismo, con el fin de evidenciar el comportamiento del servicio de atención telefónica, se presenta la Gráfica No. 3 – Comportamiento mensual de llamadas, en la cual se detallan las llamadas entrantes,

contestadas y abandonadas mes a mes durante el año analizado. Esta información permite identificar variaciones en la demanda del servicio, picos de atención, eficiencia en la gestión de las llamadas y la necesidad de fortalecer los recursos del primer nivel para garantizar la continuidad del servicio y el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio establecidos.

Bolsa de Repuestos: La bolsa de repuestos aplicará exclusivamente para la atención de fallas tecnológicas presentadas en los equipos de cómputo de propiedad de la Entidad cuyas garantías hayan expirado o no sea posible renovarlas. En ese sentido, la Fiscalía General de la Nación requiere la prestación del servicio de mantenimiento correctivo, así como la disponibilidad de una bolsa de repuestos destinada a prolongar la vida útil de los equipos adquiridos con anterioridad y que a la fecha no cuenten con garantía.

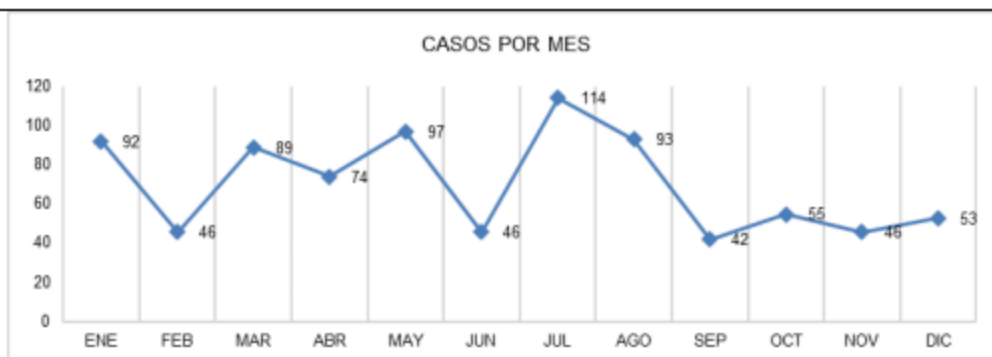
Es importante señalar que la bolsa de repuestos no cubrirá intervenciones o sustituciones de partes para equipos que aún cuenten con garantía vigente o que puedan gestionarse bajo garantías extendidas. El contratista deberá garantizar que los equipos sin cobertura de garantía reciban el mantenimiento correctivo necesario y cuenten con los repuestos requeridos durante toda la ejecución del contrato objeto del presente proceso.

La bolsa de repuestos deberá contemplar no solo los equipos cuya garantía ya haya expirado al inicio del contrato, sino también aquellos equipos a los que la garantía les venza durante la vigencia contractual y aquellos cuya renovación no sea viable. Esta medida tiene como propósito evitar afectaciones en la operación de los servicios soportados por estos activos tecnológicos, así como mitigar impactos en el desempeño de las funciones de los servidores que los utilizan.

Lo anterior se encuentra alineado con las cantidades y tipos de equipos descritos en el anexo 2.1. Anexo Técnico Inventario de Equipos de Propiedad – Mantenimiento Correctivo

Para los equipos que presenten fallas definitivas o se encuentren en condición de obsolescencia tecnológica, se procederá a su baja en inventario, previa emisión de concepto técnico por parte del personal designado para tal fin por la supervisión del contrato. Esta disposición busca asegurar la continuidad operativa del servicio y una gestión progresiva del proceso de renovación del parque tecnológico de la FGN.

Es relevante indicar que, durante el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2025, se han ejecutado un promedio anual de 1.070 casos de mantenimientos correctivos mediante bolsa de repuestos en equipos de propiedad de la Entidad, distribuidos de la siguiente manera:



Grafica No.4 casos registrados para Bolsa de repuestos en la herramienta de gestión por la Mesa de servicios año 2025.

Es importante precisar que, a partir del mes de julio de 2026, los 25.000 equipos adquiridos durante el año 2022 finalizarán su periodo de garantía con el fabricante. En consecuencia, estos equipos pasarán a requerir atención a través de la bolsa de repuestos contemplada en el presente proceso, lo que incrementará progresivamente la demanda de mantenimiento correctivo y la necesidad de disponer de repuestos suficientes para garantizar la continuidad operativa de la plataforma tecnológica de la Entidad.

Dado el alcance nacional de la Fiscalía General de la Nación, que cuenta con más de 24.000 servidores, 35 seccionales y más de 1.000 sedes, por lo que resulta indispensable garantizar una operación tecnológica unificada, eficiente y con capacidad de respuesta permanente, bajo un modelo de servicio estandarizado y medible.

En consecuencia, la presente contratación se justifica en la necesidad institucional de disponer de una Mesa de Servicios especializada, operada bajo un modelo de gestión ITIL V4 (Information Technology Infrastructure Library), que permita asegurar la disponibilidad, eficiencia, trazabilidad y calidad de los servicios tecnológicos, en concordancia con las obligaciones y lineamientos definidos por el PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información) FGN 2025–2028. La Mesa de Servicios atenderá las solicitudes de los funcionarios de la Entidad a través de llamada telefónica, correo electrónico o del portal web institucional, donde deberá registrarse y realizarse el seguimiento del caso hasta su atención a satisfacción. Así mismo, deberá garantizar la operación de la plataforma destinada a la actualización permanente del sistema operativo, la suite ofimática y el antivirus de los equipos objeto del contrato.

Es así como se debe disponer de personal técnico, tecnólogo y/o profesional calificado en sitio para la atención de los usuarios y los equipos de propiedad de la FGN o aquellos en arrendamiento por la Entidad. Igualmente, el servicio incluirá la gestión de una bolsa de repuestos para los elementos tecnológicos asignados a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación, a fin de asegurar la oportuna reposición y reparación de componentes críticos.

Adicionalmente, requiere la implementación de un modelo de servicio basado en un sistema de gestión que permita monitorear, controlar y ajustar los procesos de atención, con el propósito de mejorar la calidad del servicio prestado.

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 14 de 45

Teniendo en cuenta que la Fiscalía General de la Nación opera bajo un esquema 7x24, en condiciones de atención críticas, algunos requerimientos deben resolverse en un plazo máximo de treinta (30) minutos, lo cual implica riesgos de indisponibilidad que podrían afectar la continuidad operativa. En este contexto, se requiere un servicio integral de soporte tecnológico eficiente y efectivo sobre la plataforma institucional, garantizando la disponibilidad y continuidad de los sistemas y recursos tecnológicos.

El servicio objeto de contratación comprenderá la prestación integral de soporte técnico, gestión de incidentes, requerimientos, gestión de cambios, administración de bolsa de repuestos, atención a usuarios y operación de la Mesa de Servicios, asegurando la continuidad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica de la Fiscalía General de la Nación.

Por lo anterior, el alcance de esta contratación incluye como mínimo, las siguientes actividades:

- 1) **Atención integral a usuarios:** El contratista deberá prestar el servicio de Mesa de Servicios mediante los canales habilitados (línea telefónica, correo electrónico y portal web institucional), realizando el registro, clasificación, seguimiento, atención y cierre de los casos, garantizando la satisfacción del usuario conforme a los Acuerdos de Niveles de Servicio –ANS– establecidos.
- 2) **Soporte técnico especializado:** Se deberá proporcionar soporte técnico de primer, segundo y tercer nivel, tanto de manera remota como presencial, para los equipos arrendados y los equipos propiedad de la Entidad. Esto incluye la solución de incidentes relacionados con hardware, software base, herramientas de productividad, conectividad y demás componentes tecnológicos que soportan la operación institucional.
- 3) **Actualización y gestión de plataformas base:** El servicio deberá asegurar la operación de la plataforma destinada a la actualización permanente del sistema operativo, herramientas ofimáticas, antivirus y demás componentes esenciales del entorno tecnológico, atendiendo estándares de seguridad y continuidad de la información.
- 4) **Disponibilidad de personal técnico en sitio:** El contratista garantizará la presencia de personal técnico calificado en las sedes definidas por la Entidad, para la atención oportuna de incidentes y requerimientos que, por su naturaleza, no puedan resolverse de manera remota.
- 5) **Gestión de la bolsa de repuestos:** Como parte fundamental del servicio, el contratista administrará una bolsa de repuestos destinada a la reposición y sustitución de componentes críticos de los equipos asignados a los usuarios de la Fiscalía General de la Nación, asegurando la disponibilidad de partes necesarias para minimizar la indisponibilidad y garantizar la continuidad operativa.
- 6) **Escalabilidad y atención a la demanda:** El servicio deberá garantizar la capacidad de respuesta frente al incremento de requerimientos y la incorporación de nuevos usuarios, manteniendo los niveles de servicio definidos en el contrato y sin afectar la operación tecnológica institucional.
- 7) **Evolución del servicio y alineación con mejores prácticas:** Asegurar la evolución del servicio conforme surjan nuevos requerimientos funcionales, organizacionales o tecnológicos, manteniendo alineación con las mejores prácticas del sector, tales como ITIL®, COBIT, PMI e ISO, y promoviendo la mejora continua de los procesos.

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 15 de 45

- 8) **Alineación estratégica y fortalecimiento institucional:** El servicio contribuirá a la alineación de los procesos tecnológicos con los objetivos estratégicos de la Fiscalía General de la Nación, permitiendo que la Subdirección TIC enfoque sus capacidades en iniciativas estratégicas, proyectos del PETI y actividades de alto impacto institucional.
- 9) **Garantía de continuidad operativa:** A través de los ANS, el contratista deberá asegurar la atención y solución oportuna de incidentes y requerimientos, especialmente considerando que la Fiscalía General de la Nación opera bajo un esquema 7x24 en condiciones críticas donde ciertos casos deberán resolverse en plazos definidos.

Por lo anteriormente expuesto, se hace necesario contratar el servicio de Mesa de Servicios a nivel nacional, así como una bolsa de repuestos destinada a los equipos de propiedad de la Entidad que no cuenten con garantía vigente o cuya renovación no sea posible por parte de la Fiscalía General de la Nación. Esta contratación permitirá atender oportunamente las necesidades operativas de la Entidad y cumplir con los lineamientos definidos en la arquitectura institucional.

De otra parte, es importante anotar que, el artículo 2.2.1.2.4.2.19, del Decreto 1082 de 2015, adicionado por el artículo 6° del Decreto 0142 de 2023, señala que “(...) *Las entidades estatales podrán incluir en el pliego de condiciones mecanismos o reglas que limiten el número de lotes que se adjudican a un mismo proponente, con el fin de evitar que se concentre la contratación, sobre la base de criterios objetivos y no discriminatorios. La decisión de no adjudicar un contrato en lotes o segmentos podrá obedecer, entre otras razones, a que mediante este mecanismo se pueda restringir la competencia o que la segmentación del mercado pueda conducir a que la ejecución del contrato sea imposible desde el punto de vista técnico o económico.* (...)” (Negrilla y Subrayado fuera del texto), De tal manera que en el caso que, en el presente caso, la segmentación del presente proceso no resulta aplicable, por las siguientes razones:

1. **Pluralidad de oferta:** Con el fin de garantizar la **pluralidad y la libre competencia**, los requisitos de este proceso han sido diseñados para no constituir barreras de entrada innecesarias. Se estima que el sector de servicios de TI cuenta con una oferta suficiente de **MiPymes** con capacidad técnica para atender las necesidades del objeto contractual
2. **Impacto negativo en la operación al fragmentar el servicio:** La concurrencia de varios contratistas podría afectar la correcta ejecución del contrato, especialmente en lo relacionado con las actividades propias de la Mesa de Servicios y del soporte técnico. La naturaleza integrada del servicio hace imposible establecer estándares homogéneos de calidad, tiempos de respuesta y niveles de servicio si estos quedaran distribuidos entre varios proveedores, de tal manera que, las capacidades operativas, técnicas y logísticas entre las empresas no serían equivalentes, lo cual generaría riesgos en la continuidad del servicio, afectaciones en la gestión de incidentes y requerimientos, y dificultades en los procesos de coordinación, supervisión contractual.

Ahora bien, en cumplimiento del principio de planeación y la normativa vigente en materia de contratación pública, se verificó la disponibilidad de servicios asociados al objeto contractual requerido.

Dicha verificación se realizó en la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC) administrada por Colombia Compra Eficiente, dentro de las modalidades de Tecnología y Software.

Para la modalidad de Software, existen tres Acuerdos Marco vigentes, (I) IAD/SDA de Software por Catálogo II, (II) Acuerdo Marco para la Adquisición de Servicios de Nube Privada IV, y (III) Acuerdo Marco para la Adquisición de Productos y Servicios Electrónicos y Digitales de Confianza.



(Imagen 1: Productos de la TVEC)

Para la modalidad de Tecnología, existen también tres Acuerdos Marcos vigentes, (I) Acuerdo Marco de Servicios de BPO III, (II) Acuerdo Marco de Servicios de Conectividad IV, y (III) Acuerdo Marco de Servicios de Compra y Alquiler de Computadores y Periféricos – ETP III.



(Imagen 2: Productos de la TVEC)

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 17 de 45

Así las cosas, como resultado se tiene que, no existe un Acuerdo Marco de Precios vigente que contenga un portafolio adecuado y suficiente que incluya servicios de mesa de servicios TI, mantenimiento correctivo de equipos de cómputo, atención de incidentes, soporte técnico especializado ni bolsa de repuestos, dado que estos servicios no se encuentran estandarizados dentro de los catálogos actuales de la Tienda Virtual del Estado.

Enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/secop/tvec/productos-de-la-tvec>

Por la criticidad operativa de la mesa de servicios, la continuidad en la atención de incidentes y requerimientos, y la necesidad de mantener el parque tecnológico en correcto funcionamiento mediante mantenimiento correctivo y bolsa de repuestos, se requiere realizar un proceso de contratación independiente, toda vez que, tal como se evidenció, ninguno de los Acuerdos Marco vigentes cubre la necesidad requerida.

1.2. Antecedentes Contractuales

No. Contrato	Objeto	Valor Total	Link
FGN-NC-0081-2024	CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE CÓMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE REPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL	\$18.398.167.087,96	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.6056402&isFromPublicArea=True&isModal=False
FGN-NC-0273-2022	CONTRATAR LA MESA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE COMPUTO PROPIOS CON BOLSA DE RESPUESTOS, PARA LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN A NIVEL NACIONAL	\$10.009.499.921,90	https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.3606433&isFromPublicArea=True&isModal=False

1.3. Cantidades que requiere la entidad, para satisfacer la necesidad frente a lo que se puede adquirir de acuerdo con el estudio de mercado

Tabla 1. Cantidades

Ítem	Descripción del Bien o Servicio	Unidad de Medida	Necesidad Real	Cantidad por Adquirir Según Estudio de Mercado	Cantidad Pendiente por Adquirir
1	Gerente de Proyecto	Persona	1	1	0
2	Coordinador de Agentes de Mesa	Persona	1	1	0
3	Coordinador Técnicos de Soporte en Sitio Nacional	Persona	2	2	0
4	Agente de mesa	Persona	40	25	15

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 18 de 45

5	Personal técnico y operación en sitio	Persona	158	150	8
6	Gestores ITIL	Persona	3	1	2
7	Bolsa de Repuestos	Valor Global	1	1	0

1.4.	Explicación del Escenario que se Presentaría Si “No” se Realiza la Adquisición del Bien o Servicio Solicitado
-------------	--

La no contratación del servicio de Mesa de Servicios y mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos generaría un escenario de vulnerabilidad operativa crítica, donde la infraestructura tecnológica de la Entidad quedaría desprovista de soporte técnico ante fallas físicas. Bajo este escenario, la Fiscalía perdería la capacidad de respuesta inmediata ante incidentes de hardware a nivel nacional, provocando un deterioro acelerado del parque informático y la parálisis de las funciones misionales al no contar con mecanismos ágiles para el soporte técnico y el reemplazo de componentes. Esta omisión impediría asegurar la disponibilidad de las herramientas de cómputo necesarias.

1.5.	Definición de Dónde se Van a Distribuir los Bienes o Servicios a Adquirir
-------------	--

El contrato se ejecutará en todas las seccionales de la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional de acuerdo con las fichas técnicas 1 y 2.

1.6.	Análisis de la aplicación del Decreto 142 de 2023
-------------	--

En cumplimiento del Decreto 142 de 2023, se realizó verificación para determinar la viabilidad de dividir en lotes el servicio de Mesa de Servicios y mantenimiento correctivo con bolsa de repuestos a nivel nacional. De esta revisión se concluye que no es recomendable la segmentación por las siguientes razones:

- **Naturaleza Integral:** El servicio exige una gestión técnica unificada para garantizar la trazabilidad de incidentes y la coherencia en la atención nacional.
- **Responsabilidad Unificada:** La ejecución integral permite contar con un único responsable de la operatividad del hardware, facilitando la supervisión y el cumplimiento de garantías.
- **Eficiencia Logística y Operativa:** Una bolsa de repuestos centralizada optimiza la distribución de componentes y evita disparidades en la calidad del soporte entre regiones.
- **Economías de Escala:** La contratación unificada reduce costos administrativos y de transporte, asegurando la sostenibilidad financiera del proyecto.
- **Continuidad del Servicio:** La fragmentación del objeto generaría riesgos de inactividad técnica y afectaría la disponibilidad de las herramientas necesarias para la labor misional.

Por lo anterior, se justifica la contratación en un único lote, asegurando una prestación del servicio eficiente, homogénea y alineada con los objetivos de la Fiscalía General de la Nación.

2.	DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A CONTRATAR, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS E IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO A CELEBRAR
-----------	---

2.1.	Objeto
-------------	---------------

CONTRATAR EL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD, CON BOLSA DE REPUESTOS, A NIVEL NACIONAL.

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 19 de 45

2.2.	Documentos técnicos requeridos para el desarrollo del proyecto (Previa prestación del servicio)				
✓ Ficha Técnica No. 1. Mesa de Servicios ✓ Ficha Técnica No. 2. Mantenimiento correctivo con Bolsa de Repuestos ✓ 2.1. Anexo Técnico Inventario de Equipos de Propiedad – Mantenimiento Correctivo ✓ 2.2. Anexo Técnico Resumen de Marcas, Modelos y Repuestos por Bolsa ✓ Anexo No3. Acuerdos de Niveles de Servicio					
2.3.	Tipo de Contrato por Celebrar				
De acuerdo con la naturaleza del objeto y las obligaciones contractuales, el tipo de contrato que se celebrará es el siguiente (marcar con una X) el tipo que corresponda					
Prestación de servicios	☒	Compraventa	☐	Suministro	☐
Obra	☐	Otro, Cual	☐		
2.4.	Especificaciones Técnicas				
Las especificaciones técnicas se encuentran descritas en el formato “Ficha técnica de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización”, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2.2.1.2.1.2.1, numeral 1 del Decreto 1082 de 2015. El proponente deberá cumplir con las especificaciones técnicas mínimas, de conformidad con la ficha técnica publicada en el SECOP. • Ficha Técnica No. 1. Mesa de Servicios • Ficha Técnica No. 2. Mantenimiento correctivo con Bolsa de Repuestos • 2.1. Anexo Técnico Inventario de Equipos de Propiedad – Mantenimiento Correctivo • 2.2. Anexo Técnico Resumen de Marcas, Modelos y Repuestos por Bolsa • Anexo No3. Acuerdos de Niveles de Servicio					
2.4.1.	Requisitos ambientales y sanitarios aplicables				
Garantizar durante la ejecución del contrato el cumplimiento de las normas y permisos ambientales y sanitarios, los cuales son necesarios para el desarrollo del objeto contractual. Cumplir en el marco del soporte técnico prestado las normas y permisos ambientales necesarios para el desarrollo del objeto contractual, aplicables según la Ley, y de acuerdo con los procesos y/o políticas globales del fabricante. Los equipos o elementos que se requieran para la ejecución del contrato deben ser entregados sin sobre empaque o exceso de envolturas. Se deberán evitar empaques plásticos, a menos que no se pueda garantizar la integridad del elemento con otro tipo de empaque. En todo caso, la entrega sin sobre empaque no debe comprometer la integridad y calidad del bien o producto. Se deben tomar las medidas necesarias para asegurar que los bienes lleguen en perfectas condiciones, utilizando métodos de protección alternativos y sostenibles cuando sea posible. Gestión de residuos.					

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 20 de 45

Para los RAEE's generados en los servicios, el CONTRATISTA debe realizar la separación, embalaje de estos residuos, como lo indica el Plan de Gestión integral de Residuos de la Fiscalía General de la Nación vigente, y ponerlos a disposición del supervisor o su delegado, para su aprovechamiento en el punto de acopio de residuos que se indique.

2.5. Obligaciones Específicas del Contratista

- Proveer y estructurar la Mesa de Servicios, donde se realizará la recepción, registro, categorización y administración de solicitudes de servicio, asignación de casos, resolviendo los que corresponden al primer nivel, seguimiento y escalamiento de solicitudes o casos, soporte técnico telefónico y control remoto.
- El contratista debe **suministrar un canal** dedicado con redundancia, que cumpla con:
 - Una capacidad mínima 20 Mbps sin reuso.
 - Configuración de ACL como mecanismo de protección.
 - Conectividad con la mesa de servicios.
 - Conexión entre la sede del nivel central Bunker y la sede del contratista donde se ubican los agentes de mesa de servicios.
 - Conexión con una plataforma de trocal SIP, con la debida configuración.
 Nota: El contratista deberá suministrar el canal dedicado con redundancia en un plazo máximo de 45 días calendario posterior a la firma del acta de inicio.
- Prestar el servicio de soporte técnico de primer y segundo nivel a todos los equipos de la entidad y escalar los casos de tercer nivel a la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Verificar y mantener actualizados los equipos de cómputo (computadores de escritorio, portátiles y estaciones de trabajo).
- Gestionar las garantías de los equipos que cuenten con cobertura vigente o renovable, realizando diagnóstico en sitio cuando corresponda y efectuando el escalamiento formal al fabricante o proveedor autorizado cuando se requiera reemplazo de partes o del equipo.
- Recibir, registrar, analizar y solucionar los incidentes y requerimientos reportados por los servidores de la Fiscalía General de la Nación, garantizando la documentación integral de cada caso en la herramienta de gestión. Dicha documentación deberá incluir, como mínimo, el serial, la marca y la placa del equipo tecnológico involucrado, así como la información técnica y administrativa necesaria para asegurar la trazabilidad y control del servicio. Cuando aplique, se deberán anexar evidencias o registros fotográficos y/o imágenes que permitan soportar la falla reportada y el diagnóstico realizado.
- Abstenerse de utilizar la bolsa de repuestos en equipos con garantía vigente o renovable, por cuanto dicha bolsa no sustituye ni reemplaza las obligaciones del fabricante.

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 21 de 45

8. Administrar la bolsa de repuestos exclusivamente para equipos sin garantía vigente o no renovable, adquiridos antes de la vigencia 2023, garantizando que los componentes suministrados sean nuevos, compatibles y certificados.
9. Instalar los repuestos suministrados bajo la bolsa correspondiente, certificando técnicamente su correcta instalación y funcionamiento mediante pruebas técnicas verificables.
10. Registrar obligatoriamente en el ticket correspondiente cada intervención técnica realizada, componente reemplazado, número de serie del repuesto instalado, pruebas efectuadas y resultado final.
11. Atender las solicitudes registradas a través de la Mesa de Servicios de concepto técnico para la devolución al almacén o la baja de elementos de Tecnologías de la Información y/o Software, mediante la verificación y diagnóstico de equipos informáticos y/o software, con el fin de determinar las características técnicas y estado funcional. El Concepto técnico incluirá la revisión física y funcional, así como el análisis del ciclo de vida útil del bien tecnológico. Con base en lo anterior, se debe establecer el cumplimiento de las condiciones para la continuidad del servicio y reportar las novedades a la Subdirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (SUBTIC), utilizando el formato establecido.
12. Administrar y actualizar la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), entendida como el repositorio oficial de la FGN que contiene el inventario detallado y relacional de los activos tecnológicos institucionales, incluyendo como mínimo identificación del activo (marca, modelo, serial), componentes internos, software instalado, versiones, licencias asociadas, ubicación física, usuario asignado, estado del activo, historial de intervenciones y relaciones técnicas, entre otros.
13. Actualizar de manera inmediata y obligatoria la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), cada vez que se realice una intervención técnica, reemplazo de componente, cambio de configuración, modificación de estado o cambio de ubicación del activo.
14. Garantizar la coherencia entre la información registrada en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), y la realidad física del activo intervenido, asegurando trazabilidad histórica completa de todas las actuaciones realizadas durante la ejecución contractual.
15. Abstenerse de cerrar cualquier ticket sin que previamente se haya efectuado la actualización correspondiente en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB), y en el inventario institucional.
16. Entregar a la Entidad, al finalizar el contrato, la totalidad de la información actualizada contenida en la herramienta ITSM o la definida por la entidad y en la Base de Datos de Gestión de la

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 22 de 45

Configuración (CMDDB), sin restricción, limitación técnica, económica o de acceso, reconociendo que dicha información es de propiedad exclusiva de la FGN.

17. Asegurar la salud operativa y continuidad de funcionamiento de la herramienta ITSM o la definida por la entidad, garantizando su disponibilidad, integridad de la información y correcta parametrización durante toda la ejecución contractual.
18. Gestionar los residuos peligrosos que se generen, distintos de los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) y de los insumos de impresión (tóneres y tintas), tramitando y entregando al Supervisor la certificación de aprovechamiento o disposición final emitida por empresas que cuenten con las licencias ambientales vigentes, conforme a la normativa ambiental aplicable. Presentar, junto con los informes de actividades, el desglose de los residuos entregados, detallando su clase y peso (kg), para efectos de control y seguimiento.
19. Realizar la adecuada separación de los residuos clasificados como RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) y de los insumos de impresión (tóneres y tintas) que se generen durante la prestación del servicio en las sedes de la entidad, según lo indica el Plan de Gestión Integral de la Fiscalía General de la Nación vigente. Estos residuos deberán depositarse en los contenedores dispuestos para tal fin, asegurando su correcto empaque, embalaje y rotulado, conforme a los lineamientos establecidos.
20. Realizar la instalación, cambio, retiro y disposición adecuada de los consumibles y tóner de impresión, incluyendo su embalaje, rotulado y traslado seguro a los puntos de acopio dispuestos por la Fiscalía General de la Nación, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente y de las directrices de la Entidad.
21. Presentar, dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la adjudicación del contrato, a la supervisión para su aprobación, el personal requerido junto con los documentos que acrediten su idoneidad y experiencia, incluyendo las hojas de vida conforme a lo señalado en la Ficha Técnica No. 1 – Mesa de Servicios. El cumplimiento de esta obligación será requisito indispensable para la suscripción del acta de inicio del contrato.
22. El contratista deberá presentar, dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato, la certificación vigente de la licencia de uso del software de borrado seguro, expedida por el fabricante, en la cual se indique el nombre y la referencia del producto. El cumplimiento de esta obligación será de obligatorio cumplimiento en los términos establecidos en el contrato.
23. Disponer las cantidades y perfiles requeridos para los agentes, técnicos y personal.
24. Cumplir con los Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) descritos en el anexo técnico No. 3.

25. Presentar en la periodicidad acordada con la supervisión del contrato, mínimo, los siguientes informes: informe de gestión de casos o solicitudes de servicio recibidos, atendidos y solucionados, clasificando por solicitudes e incidentes y la categorización de los servicios; informe de indicadores de crecimiento y actualización de la Base de Conocimiento, registrado en el software de Gestión, donde se detalle los problemas técnicos, causas y la forma como se resolvieron los incidentes presentados; informe del Inventario de Hardware y Software de los equipos de la Entidad; informe de encuesta de satisfacción del servicio, tabuladas, analizadas, indicando las acciones de mejora identificadas; bitácora de cambios de repuestos, partes y equipos de cómputo; plan de mejoramiento continuo, basado en los resultados y análisis de los indicadores y acuerdos de niveles de servicio; informe con las novedades del servicio y cambios en el catálogo de servicios.
26. El contratista deberá, una vez perfeccionado el contrato y, hasta el 15 de julio de 2026, efectuar todas las gestiones tendientes a la presentación de las hojas de vida del personal y su vinculación, de acuerdo con las especificaciones detalladas en las fichas técnicas.
27. El personal presentado como habilitante deberá recibir de la entidad o de quien esta designe, el empalme de la operación actual, hasta el 15 de julio de 2026, durante dicho tiempo no se podrán generar facturas, cobros, teniendo en cuenta que, el contratista actual continuara prestando el servicio hasta esa fecha, por lo que el inicio de la operación del contratista nuevo será el 16 de julio de 2026.
28. Durante el periodo de empalme se definirá en conjunto con el supervisor del contrato las plantillas de los informes y entregables de la operación, a fin de que el contratista desde el inicio de esta pueda presentar los informes y entregables de seguimiento de la ejecución contractual de acuerdo con las necesidades de la entidad.
29. Una vez finalizado el contrato, el contratista saliente deberá realizar un empalme con el contratista entrante.
30. Priorizar para la ejecución del contrato, la contratación de personas naturales con discapacidad y/o emprendimientos y empresas de personas con discapacidad, conforme a los criterios definidos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 0287 de 2026, para lo cual deberá presentar, junto con la factura y el acta de recibo a satisfacción, una certificación suscrita por su Representante Legal y Revisor Fiscal, en la que conste el cumplimiento de la vinculación del personal con discapacidad durante la ejecución del contrato, adjuntando para el efecto los certificados de discapacidad vigentes de dichos trabajadores, o en caso contrario, justificar con los respectivos soportes la existencia de fuerza mayor o caso fortuito que impida su cumplimiento.
31. El contratista se obliga a vincular, para la ejecución del contrato, a jóvenes entre los 18 y 28 años de edad, profesionales, tecnólogos o técnicos, en un porcentaje no inferior al diez por

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 24 de 45

ciento (10%) del total del personal requerido para la ejecución del objeto contractual, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 2119 de 2021.

Para acreditar el cumplimiento de esta obligación, el contratista deberá presentar, junto con la factura y el acta de recibo a satisfacción, una certificación suscrita por su Representante Legal y Revisor Fiscal, en la que conste la vinculación efectiva del personal joven durante la ejecución del contrato, adjuntando para el efecto los documentos que acrediten la edad y las calidades profesionales, tecnológicas o técnicas de dichos trabajadores.

2.6. Plazo y Lugar de Ejecución del Contrato *(Escoger con X la opción que corresponda)*

Requiere Acta de Inicio	X	No Requiere Acta de Inicio
-------------------------	----------	----------------------------

Si “no” se requiere acta de Inicio *(Si requiere, puede ser eliminado el párrafo)*

N/A

Si requiere acta de Inicio *(Si no requiere, puede ser eliminado el párrafo)*

El plazo de ejecución del contrato será hasta el día 15 de diciembre de 2026, contados a partir de la suscripción del acta de inicio, previo cumplimiento de los requisitos de ejecución del contrato, esto es a partir del registro presupuestal y aprobación de las garantías. El presente contrato se ejecutará a nivel nacional.

El contrato se ejecutará en la(s) ciudad(es) de	El contrato se ejecutará en todas las sedes de la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional
Y se entregará en la(s) ciudad(es)	El contrato se ejecutará en todas las sedes de la Fiscalía General de la Nación a nivel nacional

Nota: Tener en cuenta las reglas para los plazos establecidas en el Artículo 829 del Código de Comercio.

2.7. Forma de Pago

La **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN** pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera:

Se cancelará al CONTRATISTA el valor del contrato mediante mensualidades vencidas, previa radicación de la factura y presentación del informe de actividades aprobado por la supervisión, en el cual se relacionen detalladamente los servicios de mesa de ayuda prestados y los componentes suministrados. El pago de los elementos de la bolsa de repuestos se realizará mediante mensualidades vencidas según su consumo real, condicionado a la ejecución de mantenimientos correctivos debidamente soportados con informes técnicos individuales y el acta de recibo a satisfacción expedida por la supervisión; para este fin, el presupuesto de la bolsa podrá ser alimentado o compensado con los saldos a favor derivados de la aplicación de descuentos por incumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) de la vigencia respectiva.

Nota 1: Los pagos a que se obliga la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, en virtud del contrato que se celebre, se sujetarán a la situación de recursos del Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC, por parte de la **DIRECCIÓN GENERAL DE CRÉDITO PÚBLICO Y DEL TESORO NACIONAL** y a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, una vez el contratista radique la factura, acompañada de la certificación que acredite el pago por parte del contratista de las obligaciones al Sistema General de Seguridad Social (Salud, Pensiones y Riesgos Laborales) y aportes parafiscales (Cajas de Compensación Familiar, SENA e ICBF) bajo los términos señalados en la Ley 2024 de julio 23 de 2020.

Nota 2: Si las facturas no han sido correctamente elaboradas o no se acompañan los documentos requeridos para el pago, el término para el mismo empezará a contarse desde la fecha en que se presenten debidamente

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 25 de 45

corregidas, o desde que se haya aportado el último de los documentos solicitados, las demoras que se presenten por estos conceptos, serán responsabilidad del contratista.

Nota 3: La cancelación del valor del contrato, por parte de la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, al **CONTRATISTA**, se hará mediante el Sistema Automático de Pagos, realizando consignaciones en la cuenta que posea el **CONTRATISTA** en una entidad financiera, de acuerdo con la información suministrada por el mismo, en el momento de suscripción del presente documento.

Nota 4: PROCEDIMIENTO PARA EL CARGUE DE FACTURA EN EL SECOP II: Los soportes para el trámite de pago deben ser cargados por el **CONTRATISTA** en el SECOP II, teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

1. El **CONTRATISTA** debe remitir la factura, soporte de pago de seguridad social y demás soportes que sean solicitados, al correo electrónico del **SUPERVISOR**, quien se encargará de revisar y solicitar los ajustes y aclaraciones a que haya lugar, con el fin de proceder a expedir el recibo a satisfacción.

EL CONTRATISTA, debe tener en cuenta que los documentos remitidos por correo electrónico al supervisor sean legibles, claros, limpios en su escaneo y con calidad de imagen, completos en su contenido, así mismo, cada archivo individual debe tener un tamaño de no más de 50 MB y preferiblemente en formato PDF. Lo anterior para garantizar que quienes descarguen los documentos lo vean correctamente.

2. **EL SUPERVISOR**, responderá el correo electrónico enviado, adjuntando la factura con asignación de radicado y soportes para pago, entre ellos el recibo a satisfacción.

3. **EL CONTRATISTA** una vez reciba el correo electrónico con el aval por parte del supervisor de los documentos, deberá cargar y enviar a través de la sección 7 “Ejecución – subsección plan de pagos” del contrato electrónico del SECOP II, la factura radicada, soporte de seguridad social y soportes adicionales para trámite de pago. Lo anterior, para que la Subdirección Financiera proceda a la revisión y verificación de los documentos y pagos.

Es responsabilidad del **CONTRATISTA** el cargue de los soportes en el SECOP II, los cuales deben corresponder a revisados y remitidos por el Supervisor.

4. **EL CONTRATISTA** debe confirmar a través de correo electrónico al supervisor el cargue en la sección 7 “Ejecución – subsección plan de pagos” los documentos soporte de pago.

5. La Subdirección Financiera de la Fiscalía General de la Nación procederá a revisar la factura radicada y demás soportes para pago enviados por el contratista a través de la sección 7 “Ejecución – subsección plan de pagos” del contrato electrónico del SECOP II.

*Cuando la Subdirección Financiera apruebe en el SECOP II la factura y soportes de pago el estado de esta cambiará a “Aceptada”. Caso contrario el estado cambiará a “rechazada” e informará al supervisor.

Nota 5 - EMISIÓN DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: El contratista será responsable de verificar si de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes se encuentra obligado a facturar electrónicamente. En caso de que el contratista SI se encuentre obligado a facturar electrónicamente, deberá cumplir con las especificaciones vigentes para adelantar el trámite de emisión de la factura electrónica, adicionalmente, deberá seguir las instrucciones contempladas en el Modelo de emisión y recepción de facturación electrónica de la Fiscalía General de la Nación, con el fin de garantizar la correcta emisión y recepción de la factura electrónica.

2.8.		Supervisión
La supervisión de la ejecución del contrato será ejercida por		La supervisión de la ejecución del contrato será ejercida por el Jefe el Departamento de Gestión Infraestructura y Redes, y/o quien este designe.
Quien cumplirá con lo consagrado en el Estatuto General de Contratación Pública y en las demás normas vigentes dispuestas para ello.		

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 26 de 45

3.	FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE SOPORTAN LA MODALIDAD DE SELECCIÓN
-----------	---

En consideración al objeto a contratar y teniendo en cuenta que el presupuesto oficial estimado para la presente contratación asciende a la suma de:

Valor en letras	CUATRO MIL OCHOCIENTOS SIETE MILLONES QUINIENTOS SEIS MIL NOVECIENTOS NUEVE PESOS CON TREINTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE
Valor en número	\$4.807.506.909,38

Teniendo en cuenta que los bienes a contratar mediante el presente proceso de selección, son de características técnicas uniformes atendiendo a que poseen las mismas especificaciones técnicas, con independencia de su diseño y de sus características descriptivas y comparten patrones de desempeño y calidad objetivamente definidos, y dado que son de común utilización pues se ofrecen en el mercado en condiciones equivalentes para quien los solicite, se optará por hacer uso de la modalidad de Selección Abreviada mediante el mecanismo de Subasta Inversa, teniendo en cuenta como único factor de selección el menor precio, de conformidad con lo dispuesto en el literal A, numeral 2 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, en concordancia con los artículos del 2.2.1.2.1.2.1 al 2.2.1.2.1.2.6 del Decreto 1082 de 2015.

Para la selección del contratista la entidad aplicará los principios de economía, transparencia y responsabilidad definidos en la Ley 80 de 1993 y los postulados que rigen la función administrativa. Finalmente, es necesario precisar que de conformidad con el Concepto C-136 de 2025 emitido por la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente: “(...) los bienes y servicios de características técnicas uniformes se identifican porque es posible adquirirlos en el mercado en condiciones estandarizadas u homogéneas, con independencia de su diseño o de sus características descriptivas, y su común utilización por precios variados y con la posibilidad que más de una empresa o corporación sea capaz de proveerlos. Es así que, “(...) para identificar los bienes y servicios que corresponden a este tipo, se destacan dos (2) aspectos importantes: la común utilización y la homogeneidad. Para Suárez Beltrán, la común utilización “[...] busca que los bienes o servicios que se compren en esta categoría sean de los que se ofrecen en un mercado con un estándar para quienes los demandan, o lo que es igual, que la oferta de los mismos en el mercado ocurriese en condiciones equivalentes para todo interesado en adquirirlos”. Por su parte, la homogeneidad se refiere a que “[...] sean fácilmente describibles por características mínimas comunes a los de su tipo, excluyendo elementos no esenciales, tales como los de diseño o cualquier otro que no altere la funcionalidad del bien o servicio. Ello debe ser así, en la medida en la cual se busca que la administración logre que compitan bienes o servicios de igual calidad, ofrecidos por los proponentes capaces de satisfacer el requerimiento de la entidad contratante”. Así las cosas, “(...) la nota común de este conjunto de bienes y servicios es que, con independencia de sus características descriptivas, comparten patrones de desempeño y calidad similares para la satisfacción de la necesidad a la que atienden. Igualmente, el inciso segundo del literal a) del artículo 2, numeral 2 de la Ley 1150 de 2007 dispone: “Para la adquisición de estos bienes y servicios las entidades deberán, siempre que el reglamento así lo señale, hacer uso de procedimientos de subasta inversa o de instrumentos de compra por catálogo derivados de la celebración de acuerdos marco de precios o de procedimientos de adquisición en bolsas de productos”.

4.	ANÁLISIS QUE SOPORTA EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO
4.1.	Estudio del Sector
Para la elaboración del estudio de precios de mercado mediante el Estudio del Sector	

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 27 de 45

Número	248	De fecha	10	04	2026
--------	-----	----------	----	----	------

El cual estableció el presupuesto oficial estimado del presente proceso de selección.

4.2. Conclusiones del Estudio del Sector

En cumplimiento de lo dispuesto en el literal c) del artículo 2.1.4.3.2.1 del Decreto 1600 de 2024, se creó un evento de cotización en el módulo de solicitud de información dirigido a proveedores registrados con los códigos UNSPSC del proceso, identificando un mercado potencial de cinco mil setecientos catorce (5714) empresas. Durante su publicación, se socializaron las condiciones del futuro proceso y las especificaciones técnicas requeridas; no obstante, se recibieron siete (7) cotizaciones, de las cuales una no fue tomada en cuenta por no cumplir con los requisitos exigidos. Adicionalmente, se incorporaron dos (2) cotizaciones gestionadas y validadas por el área técnica. En consecuencia, para la elaboración del Estudio del Sector se consideraron un total de ocho (8) cotizaciones que cumplen con los requisitos establecidos, lo que permite contar con información suficiente y pertinente para el análisis del mercado.

En esta hoja Excel se registra el discriminado de las cotizaciones, las cuales fueron tomadas en cuenta como insumo para establecer el presupuesto:

- ✓ El valor arrojado en el presente análisis corresponde a un valor de referencia y no a un valor absoluto.
- ✓ Hay que tener en cuenta que los proveedores deben establecer sus precios según la competitividad existente en el mercado. Pues los precios de referencia establecidos en el presente análisis reflejan los valores mínimos cotizados por las empresas requeridas.

De las cotizaciones se precisa que:

- ✓ El valor de los ítems que se describen a continuación no serán considerados dentro del análisis, en la medida en que se identifica como un valor atípico frente al comportamiento del mercado, Cotización 2 ítem 3, Cotización 3 ítems 1, 5, 6 y 7, Cotización 4 ítems 1, 3, 4 y 5, Cotización 5 ítems 1, 3, 4, 5, 6 y 7 y Cotización 8 ítems 4 y 5. Lo anterior, por cuanto dicho valor excede los límites inferior y superior establecidos mediante el método del rango intercuartílico, calculado a partir del primer cuartil (25%), lo que evidencia una desviación significativa respecto de los valores de referencia. Esta determinación se adopta en cumplimiento de lo previsto en el numeral 8.3.4 de la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector.
- ✓ Se aplica la fórmula de media aritmética baja debido a que el porcentaje diferencial entre la oferta más baja y el promedio es superior al 25%, considerado un margen distante entre los valores cotizados. Por ello, este método permite obtener un valor de referencia y representativo del mercado.

RESULTADO ANEXO NO. 2 – ANÁLISIS DE COSTOS HISTÓRICOS DE OTRAS ENTIDADES (EXCEL HOJA 2):

En esta hoja de Excel se consolida la información para analizar el comportamiento del gasto histórico, actualizando los costos a valor presente como insumo para la estimación del presupuesto. De acuerdo con el objeto a contratar, se evidencia que cuenta con antecedentes de gasto histórico de la FGN, quien adelantó el proceso de selección **FGN-NC-0081-2024**, el cual presenta especificaciones técnicas similares a las requeridas en el proceso actual; en consecuencia, dicho antecedente se tiene en cuenta como referente para el Estudio del Sector y la estimación de condiciones del mercado, por lo cual se concluye:

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 28 de 45

- 1) Se adelantó análisis de costos históricos del proceso **FGN-NC-0081-2024**, se procedió a la indexación de los valores unitarios del ítem que cumple con las características técnicas solicitadas.
- 2) El índice refleja la evolución promedio de los precios de todos los artículos, es decir, se refiere a un promedio tomado sobre la base de todos los productos ofrecidos en el mercado.
- 3) Para traer a valor presente el precio unitario, se toma el índice de serie de empalme del mes vigente dividido por el índice de serie de empalme del mes y año en que fue efectuada la compra (DANE). Este resultado se multiplica por el precio de esta.

RESULTADO ANEXO NO. 3 - PROYECCIÓN DE COSTOS (EXCEL HOJA 3):

En esta hoja de Excel se muestra el resultado integrando del Análisis de Cotizaciones (Anexo 1), con el propósito de obtener una estimación presupuestal técnicamente soportada, y se determina:

- 1) Teniendo en cuenta que no todos los ítems contaban con información histórica, se realizó el siguiente análisis:
 - Para los ítems 1, 2, 4 y 5 los cuales contaban con información histórica, se realizó previamente la indexación de valores y posteriormente se aplicó la fórmula media aritmética baja, debido a que el porcentaje diferencial entre el análisis de cotizaciones y análisis de costos históricos superaba el 25%, considerado un margen distante entre los valores proyectados. Por ello, este método permite obtener un valor de referencia y representativo del mercado.
 - Para los ítems 3 y 6, se tomó como referencia el valor de la cotización.
 - Para el ítem 7 (Bolsa de Repuestos), se aplicó la fórmula promedio debido a que el porcentaje diferencial entre el análisis de cotizaciones y análisis de costos históricos es inferior al 25%, considerado un margen cercano entre los valores proyectados. Por ello, este método permite obtener un valor de referencia y representativo del mercado.

RESULTADO ANEXO NO. 4 - RESULTADO ESTUDIO DEL SECTOR (EXCEL HOJA 4):

En esta hoja de Excel se consigna el presupuesto final del proceso, el cual se encuentra consolidado a partir de los análisis desarrollados en los anexos anteriores (1, 2 y 3).

En el presente Estudio del Sector se aplicó el procedimiento de aproximación generalmente aceptado por las reglas matemáticas denominado redondeo, que consiste en acercar los valores decimales al número entero más aproximado (esto es, si el tercer decimal es menor que 5, el segundo decimal se mantiene; si el tercer decimal es igual o mayor que 5, el segundo decimal se incrementa en uno).

VARIABLES ECONÓMICAS QUE PUEDEN AFECTAR EL SECTOR

- **Tasa de cambio:** Impacta el costo de repuestos y equipos tecnológicos, en su mayoría importados.
- **Inflación:** Incide en el incremento de costos operativos, mano de obra y suministros.
- **Avances tecnológicos:** Generan obsolescencia rápida de equipos, aumentando la necesidad de mantenimiento y reposición.
- **Disponibilidad de talento especializado:** La escasez de personal técnico calificado puede afectar costos y tiempos de atención.

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 29 de 45

- **Costos logísticos y de cobertura nacional:** Influyen en la prestación del servicio en diferentes regiones del país.
- **Condiciones del mercado TI:** La competencia y el nivel de especialización de los proveedores afectan precios y calidad del servicio.
- **Contexto geopolítico internacional:** Situaciones como el conflicto entre Rusia y Ucrania, así como las tensiones en Medio Oriente, pueden generar afectaciones en las cadenas globales de suministro, especialmente en la disponibilidad y costos de componentes tecnológicos. Esto puede traducirse en incrementos en los precios de repuestos, demoras en la importación de equipos y variaciones en los tiempos de entrega, impactando la ejecución de contratos relacionados con servicios tecnológicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se establece el presupuesto para el proceso cuyo objeto es la **“CONTRATAR EL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD, CON BOLSA DE REPUESTOS, A NIVEL NACIONAL”**, en la suma de **CUATRO MIL OCHOCIENTOS SIETE MILLONES QUINIENTOS SEIS MIL NOVECIENTOS NUEVE PESOS CON TREINTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE (\$4.807.506.909,38)**, incluido IVA y todos los costos directos e indirectos a que haya lugar, distribuido de la siguiente manera:

CONCEPTO	VALOR TOTAL PROYECTADO INCLUIDO IVA
VALOR TOTAL MENSUAL DE LA MESA DE SERVICIOS INCLUIDO IVA POR CINCO PUNTO CINCO (5,5) MESES, DEL 30 DE JUNIO AL 15 DE DICIEMBRE DE 2026	\$4.608.265.367,20
BOLSA DE REPUESTOS (VALOR GLOBAL)	\$199.241.542,18
TOTAL MESA DE SERVICIOS Y BOLSA DE REPUESTOS	\$4.807.506.909,38

El valor asignado a la bolsa de repuestos se establece como un monto fijo, previamente determinado por la Entidad con base en las cotizaciones recibidas y las especificaciones técnicas requeridas, por lo tanto, no será objeto de subasta ni de modificación durante el desarrollo del proceso, debiendo los oferentes acogerlo en los términos establecidos.

4.3.	Presupuesto
De acuerdo con el valor obtenido en el estudio del sector realizado, se tiene como presupuesto oficial estimado para el presente proceso de selección la suma de	
Valor en letras	CUATRO MIL OCHOCIENTOS SIETE MILLONES QUINIENTOS SEIS MIL NOVECIENTOS NUEVE PESOS CON TREINTA Y OCHO CENTAVOS M/CTE
Valor en números	\$ 4.807.506.909,38
incluido IVA y todos los costos directos e indirectos y los impuestos nacionales a que haya lugar.	
La presente contratación será atendida con cargo al rubro de	

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 30 de 45

Nombre del Rubro		Recurso		Valor
02-02-02-008-003-01 SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE GESTIÓN; SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.		10		\$ 4.807.506.909,38
TOTAL				\$ 4.807.506.909,38
El cual afecta recursos de (Escoger entre las dos opciones).	Funcionamiento	X	Inversión	
Nota 1: En caso de que sean varios rubros, determinar cómo sería su afectación presupuestal para efectos del contrato.				
Nota 2: En caso de que se afecten vigencias futuras, discriminar cómo será la afectación en cada una de las vigencias implicadas.				
Nota 3: Se debe verificar que la necesidad se encuentra prevista en el Plan Anual de Adquisiciones de la entidad y que exista relación entre la contratación a realizar y el rubro presupuestal del cual se derivan sus recursos.				
N/A				
4.4.	MARGEN MÍNIMO DE MEJORA			
1%				

5.	CLASIFICACIÓN UNSPSC
Los bienes o servicios objeto del presente Proceso de Contratación están codificados en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas (UNSPSC), como se indica en la Tabla 1: http://www.colombiacompra.gov.co/es/Clasificacion	
Tabla 2. Codificación del bien o servicio en el sistema UNSPSC	
Clasificación UNSPSC	Descripción
80101606	Seguimiento y evaluación de proyectos
81111811	Servicios de soporte técnico o mesa de ayuda
81112204	Mantenimiento del software del sistema operativo
81112307	Mantenimiento de PC, estación de trabajo o portátil
81161708	Servicio de soporte telefónico

6.	REQUISITOS HABILITANTES
6.1.	Requisitos Mínimos Habilitantes

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 31 de 45

La verificación de los requisitos habilitantes se realizará individualmente por parte de los miembros que conformen el **Comité Evaluador** y se efectuará de la siguiente manera:

La Fiscalía debe verificar con el Registro Único de Proponentes el cumplimiento de los requisitos habilitantes. Esta verificación se hará de acuerdo con el artículo 2.2.1.1.1.5.2 y 2.2.1.1.1.5.3 del Decreto 1082 de 2015 y el Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en Procesos de Contratación expedidos por Colombia Compra Eficiente.

De conformidad con el numeral 6.1 del artículo 6 de la Ley 1150 de 2007, solo en aquellos casos en que por las características del objeto a contratar se requiera la verificación de requisitos del Proponente adicionales a los contenidos en el RUP, la Entidad Estatal puede hacer tal verificación en forma directa.

6.1.1. Capacidad Jurídica

En el presente Proceso de Contratación pueden participar personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras; consorcios, uniones temporales o promesas de sociedad futura, cuyo objeto social esté relacionado con el objeto del contrato a celebrar.

La duración de esta asociación debe ser por lo menos por la vigencia del Contrato y un año más.

La Fiscalía también revisará que los Proponentes no se encuentren en causales de inhabilidad, incompatibilidad o conflictos de interés para celebrar o ejecutar el contrato.

Para ello, revisará el boletín de responsables fiscales, el certificado de antecedentes disciplinarios, el certificado de antecedentes judiciales y el RUP para verificar que no haya sanciones inscritas.

Las personas jurídicas extranjeras deben acreditar su existencia y representación legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente, en el país de su domicilio no anterior a tres (3) meses desde la fecha de presentación de la oferta, en el cual conste su existencia, fecha de constitución, objeto, duración, nombre del representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometerla jurídicamente, y sus facultades, señalando expresamente que el representante no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la misma, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano directo que lo faculta.

6.1.2. Legalización de Documentos Otorgados en el Exterior

Los documentos expedidos en el exterior con que se pretenda acreditar requisitos señalados en el pliego de condiciones, deberán cumplir con todos y cada uno de los aspectos legales exigidos para la validez y oponibilidad en Colombia, con el propósito que puedan obrar como prueba conforme con lo dispuesto en el Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012, artículos 74 y 251, según corresponda), artículo 480 del Código de Comercio y en la Resolución vigente proferida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia “Por la cual se adopta el procedimiento para apostillar y legalizar documentos” y las demás normas vigentes relacionadas con apostilla, consularización y traducción oficial.

Para efecto de documentos expedidos por autoridades de países miembros del Convenio de la Haya sobre la “abolición de requisitos de legalización para documentos públicos extranjeros”, no se requiere de la consularización, sino que será suficiente que los documentos se adicionen con el certificado de apostilla.

La FGN dará aplicación a lo señalado en la Circular Externa Única de Colombia Compra Eficiente vigente: “(...) las Entidades Estatales solamente pueden exigir la legalización de acuerdo con la Convención de la

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 32 de 45

Apostilla o la legalización de documentos públicos otorgados en el extranjero. Este tipo de legalización no es procedente para los documentos privados. (...)

6.1.3. Experiencia

El oferente deberá acreditar en el Registro Único de Proponentes la ejecución de hasta cuatro (4) contratos ejecutados, identificados con cualquiera, o con la sumatoria de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas relacionados en la tabla No 3 del presente documento, una experiencia igual o mayor a 2.746, *SMLMV*, cuyo objeto de cada uno de los contratos, sea la implementación de servicios de mesa de ayuda, mesa de servicios o puntos únicos de atención en TI, que certifique la atención en Mesa y en Sitio, en los cuales se demuestre cobertura en al menos diez (10) ciudades capitales y mínimo quince mil (15.000) usuarios atendidos.

Tabla 3. Experiencia requerida

Contrato – Código del Clasificador de Bienes y Servicios	Descripción	Cuantía - SMMLV
80101600	Gerencia De Proyectos	2.746 SMLMV
81111800	Servicios De Sistemas Y Administración De Componentes De Sistemas.	
81112200	Mantenimiento Y Soporte De Software	
81112300	Mantenimiento Y Soporte De Hardware De Computador	
81161700	Servicios De Telecomunicaciones	

(Agregar las filas que sean necesarias)

Para la verificación de este requisito, el proponente deberá indicar en el anexo “experiencia requerida” del pliego de condiciones, cuál de los contratos certificados en el Registro Único de Proponentes (RUP) deben ser tenidos en cuenta por la entidad con el fin de ser habilitados.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.18 del Decreto 1860 de 2021, si los proponentes acreditan su condición de MiPymes con domicilio en Colombia, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.2.4.2.4. del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 5 del Decreto 1860 de 2021, se dará aplicación al siguiente criterio diferencial:

- El oferente que acredite su condición de MIPYME en el Registro Único de Proponentes (RUP) podrá acreditar la ejecución de hasta seis (6) contratos, identificados con cualquiera, con alguna o con la sumatoria de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas relacionados en la tabla del presente documento, que en conjunto representen una experiencia igual o superior a 2.746 SMMLV, sin que se requiera superar dicho número de contratos cuyo objeto de cada uno de los contratos, sea la implementación de servicios de mesa de ayuda, mesa de servicios o puntos únicos de atención en TI que certifique la ,atención en Mesa y en Sitio en los cuales se demuestre cobertura en al menos diez (10) ciudades capitales y mínimo quince mil (15.000) usuarios atendidos.

CRITERIO HABILITANTE DIFERENCIAL EN FAVOR DE LOS EMPRENDIMIENTOS Y EMPRESAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 33 de 45

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.7.3 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 0287 de 2026, si los proponentes acreditan su condición de **Empresas de personas con discapacidad con domicilio en el territorio nacional**, se dará aplicación al siguiente criterio diferencial:

El oferente podrá acreditar en el Registro Único de Proponentes la ejecución de hasta seis (6) contratos, identificados con cualquiera, con alguna o con la sumatoria de los códigos del Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas relacionados en la tabla del presente documento, que en conjunto representen una experiencia igual o superior a 2.746 SMLMV, sin que se requiera superar dicho número de contratos cuyo objeto de cada uno de los contratos, sea la implementación de servicios de mesa de ayuda, mesa de servicios o puntos únicos de atención en TI que certifique la ,atención en Mesa y en Sitio en los cuales se demuestre cobertura en al menos diez (10) ciudades capitales y mínimo quince mil (15.000) usuarios atendidos.

PARÁGRAFO. Tratándose de proponentes plurales, estas condiciones solo se aplicarán cuando al menos uno de los integrantes cumpla con los criterios previstos en el artículo 2.2.1.2.4.2.6. de este Decreto y acredite una participación no inferior al diez por ciento (10%) en el consorcio o la unión temporal, aportando la experiencia requerida, como mínimo, en una proporción equivalente a su participación en la conformación del proponente plural.

Nota 1: Para la verificación de este requisito, la Fiscalía General de la Nación, verificará del Registro Único de Proponentes, lo relacionado con Código del Clasificador de Bienes y Servicios hasta el tercer nivel, y su cuantía expresada en SMLMV.

Nota 2: Teniendo en cuenta que la Cámara de Comercio, no certifica el Código del Clasificador de Bienes y Servicios hasta el cuarto nivel, ni el objeto de los contratos registrados en el RUP, y se requiere que la experiencia tenga relación con implementación de servicios de mesa de ayuda, mesa de servicios o puntos únicos de atención en TI, cuyo objeto de cada uno de los contratos, sea la implementación de servicios de mesa de ayuda, mesa de servicios o puntos únicos de atención en TI que certifique la ,atención en Mesa y en Sitio en los cuales se demuestre cobertura en al menos diez (10) ciudades capitales y mínimo quince mil (15.000) usuarios atendidos, la Fiscalía General de la Nación verificará contra documentos el objeto del contrato y/o sus actividades, para lo cual adicionalmente deberá presentar una(s) certificación(es), y/o actas de liquidación que contenga como mínimo lo siguiente:

- Objeto del Contrato (Si el objeto no se relaciona con lo aquí indicado, deberán describir los bienes y/o servicios entregados).
- Valor del contrato.
- Tiempo de ejecución del contrato.
- Fecha del contrato.
- Dirección y teléfono de quién expide la certificación.

Nota 3: La experiencia del oferente plural (unión temporal, consorcio y promesa de sociedad futura) podrá ser acreditada por uno de los integrantes del proponente plural.

Cuando un proponente adquiere experiencia en un contrato como integrante de un contratista plural, la experiencia derivada de ese contrato corresponde a la ponderación del valor del contrato por el porcentaje de participación.

Nota 4: En caso de que se alleguen documentos del contrato cuyo objeto relacione otros bienes o servicios, se deberá especificar claramente el valor ejecutado de los bienes o servicios que estén relacionados con la experiencia exigida para el presente proceso, es decir, **implementación de servicios de**

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 34 de 45

mesa de ayuda, mesa de servicios o puntos únicos de atención en TI que certifique la ,atención en Mesa y en Sitio en los cuales se demuestre cobertura en al menos diez (10) ciudades capitales y mínimo quince mil (15.000) usuarios atendidos. Los demás servicios que no tengan relación no serán tenidos en cuenta para la experiencia solicitada ni para el cálculo de los SMLMV.

Nota 5: Conforme a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.5.2 del Decreto 1082 de 2015, una sociedad con menos de tres años de constituida puede aportar la experiencia de sus accionistas, socios o constituyentes. Si la persona jurídica con menos de tres años de constituida registra la experiencia de sus socios en el RUP, y éste es renovado ininterrumpidamente, puede continuar utilizando la experiencia inscrita mientras no cesen los efectos del RUP, incluso después de transcurridos los tres años. Lo anterior, de acuerdo con lo establecido por Colombia Compra Eficiente en oficio Rad 4201913000006 de 2019.

6.1.4.

Requisito Técnico Habilitante Adicional

El oferente deberá aportar:

SOFTWARE DE BORRADO SEGURO: Certificación expedida por el fabricante del software de borrado seguro que el proponente disponga para la ejecución del servicio, en la cual se indique el nombre del software, la referencia o versión y las especificaciones técnicas que validen el cumplimiento del estándar internacional **DoD 5220.22-M (mínimo tres pasadas)**.

- **Nota 1:** La certificación deberá encontrarse vigente y haber sido expedida con una antelación no superior a tres (3) meses respecto a la fecha de cierre del presente proceso.
- **Nota 2:** La finalidad de este documento es acreditar la idoneidad técnica de la herramienta y el respaldo del fabricante sobre sus estándares de seguridad. En consecuencia, no se requiere la presentación de licencias adquiridas, órdenes de compra o facturas al momento de la oferta. El cumplimiento del licenciamiento legal será una obligación contractual exigible exclusivamente al contratista adjudicatario al inicio de la ejecución.

PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO

El proponente deberá acreditar la idoneidad y experiencia del personal mínimo requerido para la dirección y coordinación del servicio, mediante la presentación de las Hojas de Vida y sus respectivos soportes, para los siguientes perfiles:

1. **Un (1) Gerente de Proyecto.**
2. **Un (1) Coordinador de la Mesa de Servicio.**
3. **Dos (2) Coordinadores Técnicos de Soporte en Sitio Nacional.**

Contenido de los soportes: Para cada perfil, se deberán anexar los documentos que acrediten el cumplimiento estricto de los requisitos definidos en el numeral "**Personal requerido para la prestación del servicio**" de la **Ficha Técnica No. 1 – Mesa de Servicios**, así:

- **Formación Académica:** Copia del diploma o acta de grado. Para el caso de los Coordinadores Técnicos de Soporte, si se aporta certificación de estudios en curso, esta debe ser expedida por la institución educativa con una fecha no superior a un (1) mes antes del cierre.

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 35 de 45

- **Tarjeta Profesional:** Copia de la tarjeta profesional y certificado de vigencia y antecedentes profesionales, cuando la ley así lo exija para el ejercicio de la profesión.
- **Certificaciones Técnicas:** Copia de los certificados exigidos (v.g. ITIL Foundation v4, PMP o Especialización según corresponda), los cuales deben haber sido expedidos por el organismo certificador o entidad autorizada.
- **Experiencia:** Certificaciones laborales o contratos ejecutados que permitan verificar fehacientemente el tiempo y el objeto de la experiencia exigida para cada rol.

Notas del Requisito:

- **Nota 1 (Vigencia):** Todas las certificaciones, tarjetas profesionales y certificados de antecedentes profesionales deberán encontrarse vigentes a la fecha de cierre del presente proceso de selección.
- **Nota 2 (Subsanabilidad):** De conformidad con el artículo 5 de la Ley 1150 de 2007 y la Ley 1882 de 2018, la ausencia de estos documentos o la necesidad de aclararlos será objeto de requerimiento de subsanación por parte de la Entidad.
- **Nota 3 (Vinculación):** El personal propuesto deberá tener vinculación directa con el contratista una vez se suscriba el acta de inicio. El cambio de cualquiera de estos perfiles durante la ejecución estará sujeto a la aprobación de la supervisión, acreditando requisitos iguales o superiores.

6.1.5. Capacidad Financiera

REQUISITOS HABILITANTES DE CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.5.3, numerales 3 y 4 del Decreto 1082 de 2015, la Capacidad Financiera y Organizacional de los proponentes se acredita mediante el Registro Único de Proponentes – RUP, vigente y en firme al finalizar el traslado del informe de evaluación. Dicho certificado constituye la evidencia documental validada por la Cámara de Comercio.

De igual forma, el presente análisis toma como referencia el Manual para Determinar y Verificar los Requisitos Habilitantes expedido por Colombia Compra Eficiente (versión vigente),⁵ la Superintendencia de Sociedades⁶ y las disposiciones aplicables al proceso de contratación.

1. CAPACIDAD FINANCIERA

La Entidad evaluará la capacidad financiera de los proponentes con base en los indicadores definidos y la información financiera contenida en el RUP, correspondiente a los estados financieros con corte al **31 de diciembre de 2025**.

La información financiera permitirá determinar si la propuesta cumple las condiciones mínimas de solvencia y estabilidad requeridas. Un oferente se considerará habilitado financieramente cuando cumpla cada uno de los indicadores descritos a continuación.

El **ÍNDICE DE LIQUIDEZ** determina la capacidad que tiene un proponente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones de corto

plazo.

ÍNDICE DE LIQUIDEZ = (ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE)

Dado el comportamiento normal de las empresas y los promedios de recaudo, la Entidad exige un índice de liquidez **mayor o igual 1.50**, por considerarse un nivel de solvencia adecuado.

Para los proponentes plurales, el cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada del activo corriente de cada integrante, sobre la sumatoria del pasivo corriente ponderado, según su porcentaje de participación.

De conformidad con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, LA FÓRMULA que se tendrá en cuenta será la siguiente:

$$\text{Indicador} = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}$$

El **ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO** permite verificar la solidez del oferente, medida desde su pasivo respecto de su activo, determina el grado de endeudamiento en la estructura de financiación del proponente. A mayor índice de endeudamiento, mayor es la probabilidad del proponente de no poder cumplir con sus pasivos.

INDICE DE ENDEUDAMIENTO = (PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL) * 100%

En Colombia, los niveles de endeudamiento empresarial suelen superar el 60%. No obstante, para permitir amplia concurrencia y garantizar viabilidad financiera, la Entidad establece un índice de endeudamiento **menor o igual al 65%**.

Para los proponentes plurales, el cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada del pasivo total de cada integrante, sobre la sumatoria del activo total ponderado, según su porcentaje de participación.

De conformidad con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, LA FÓRMULA que se tendrá en cuenta será la siguiente:

$$\text{Indicador} = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}$$

El **ÍNDICE DE RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES**, refleja la capacidad del proponente de cumplir con sus obligaciones financieras. A mayor cobertura de intereses, menor es la probabilidad de que el proponente incumpla sus obligaciones financieras.

$$\text{RAZÓN DE COBERTURA DE INTERESES} = \text{UTILIDAD OPERACIONAL} / \text{GASTOS DE INTERESES}$$

Para la Entidad es importante contar con oferentes que puedan solventar sus obligaciones financieras, por lo tanto, definió una razón de cobertura de intereses **mayor o igual a 2.50**.

NOTA: Los oferentes cuyos gastos de intereses sean cero (0), no podrán calcular el indicador de razón de cobertura de intereses. Si el resultado de los gastos de intereses son cero (0) o indeterminado, el oferente cumple el indicador, salvo que su utilidad operacional sea negativa y en este caso, no cumple con el indicador de razón de cobertura de intereses.

Para los proponentes plurales, el cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada de la Utilidad Operacional de cada integrante, sobre la sumatoria del Gasto de Intereses ponderado, según su porcentaje de participación.

De conformidad con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, LA FÓRMULA que se tendrá en cuenta será la siguiente

$$\text{Indicador} = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}$$

INDICADORES DE CAPACIDAD FINANCIERA

Para evaluar la capacidad financiera del sector, se realizó una proyección de indicadores utilizando la matriz de la Superintendencia de Sociedades y los códigos definidos en el estudio del sector. Con esta información se tomó una muestra de 15 empresas, a partir de la cual se calculó el promedio y la desviación estándar de cada indicador.

Estos resultados permiten identificar el comportamiento financiero típico del sector, así como los rangos de referencia que sirven para medir la liquidez, el nivel de endeudamiento y la cobertura de intereses.

La tabla siguiente presenta la proyección estimada de cada indicador, basada en los valores obtenidos en la muestra analizada.

Tabla 1 - Indicadores de capacidad financiera

Indicador	Índice requerido
Índice de Liquidez	Mayor o igual a 1.50

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 38 de 45

Índice de Endeudamiento	Menor o igual a 65%
Razón de Cobertura de Intereses	Mayor o igual a 2.50

Se considera que el oferente cumple con la capacidad financiera solicitada por la Entidad y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

NOTA: En caso de que la propuesta no cumpla con alguno de los indicadores anteriormente mencionados, será calificada como NO CUMPLE.

2. CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

La capacidad organizacional es la aptitud de un proponente para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del contrato en función de su organización interna.

Los siguientes indicadores permiten acreditar los requisitos de capacidad organizacional:

RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO determina la rentabilidad del patrimonio del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio. A mayor rentabilidad sobre el patrimonio, mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor la capacidad organizacional del proponente.

$$\text{RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO} = (\text{Utilidad Operacional} / \text{Patrimonio}) * 100\%$$

La Entidad considera que el oferente muestra su eficiencia al tener un resultado positivo de la utilidad operacional sobre el patrimonio, por lo tanto, determinó que la rentabilidad del patrimonio debe **ser mayor o igual a 0.04**

Para los proponentes plurales, el cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada de la Utilidad Operacional de cada integrante, sobre la sumatoria del patrimonio ponderado, según su porcentaje de participación.

De conformidad con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, LA FÓRMULA que se tendrá en cuenta será la siguiente:

$$\text{Indicador} = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}$$

RENTABILIDAD SOBRE LOS ACTIVOS determina la rentabilidad de los activos del proponente, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo. A mayor

rentabilidad sobre activos, mayor es la rentabilidad del negocio y mejor la capacidad organizacional del proponente. Este indicador debe ser siempre menor o igual que el de rentabilidad sobre patrimonio.

$$\text{RENTABILIDAD DEL ACTIVO} = (\text{Utilidad Operacional} / \text{Activo Total}) * 100\%$$

La Entidad considera que el oferente muestra su eficiencia al tener un resultado positivo de la utilidad operacional sobre el activo, por lo tanto, determinó que la rentabilidad del activo debe ser **mayor o igual a 0.04**.

Para los proponentes plurales, el cálculo se realizará tomando la sumatoria ponderada de la Utilidad Operacional de cada integrante, sobre la sumatoria del Activo Total ponderado, según su porcentaje de participación.

De conformidad con el manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación expedido por Colombia Compra Eficiente, LA FÓRMULA que se tendrá en cuenta será la siguiente:

$$\text{Indicador} = \frac{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 1 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}{\left(\sum_{i=1}^n \text{Componente 2 del indicador}_i \times \text{porcentaje de participación}_i \right)}$$

INDICADORES DE CAPACIDAD ORGANIZACIONAL

Para evaluar la capacidad organizacional del sector, se realizó una proyección de indicadores utilizando la matriz de la Superintendencia de Sociedades y los códigos definidos en el estudio del sector. Con esta información se tomó una muestra de 13 empresas, a partir de la cual se calculó el promedio y la desviación estándar de cada indicador.

Estos resultados permiten identificar el comportamiento organizacional típico del sector, así como los rangos de referencia que sirven para medir la rentabilidad sobre el patrimonio y sobre los activos.

La tabla siguiente presenta la proyección estimada de cada indicador, basada en los valores obtenidos en la muestra analizada.

Tabla 2 – Indicadores Capacidad Organizacional

Indicador	Índice requerido
Rentabilidad sobre el patrimonio	Mayor o igual a 0.04
Rentabilidad sobre activos	Mayor o igual a 0.04

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 40 de 45

Se considera que el oferente cumple con la capacidad organizacional solicitada por la Entidad y que está habilitado para continuar en el proceso, si obtiene en cada indicador los márgenes anteriormente establecidos.

NOTA: En caso de que la propuesta no cumpla con alguno de los indicadores anteriormente mencionados, será calificada como NO CUMPLE.

3. ASPECTOS COMUNES A LA VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS

3.1. VERIFICACIÓN DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS NACIONALES O EXTRANJERAS, CON DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA

La capacidad financiera de las personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, con domicilio o sucursal en Colombia, se verificará de forma general de la información en firme contenida en el Certificado de Inscripción y Clasificación en el Registro Único de Proponentes (RUP) con corte a **31 de diciembre de 2025**.

Para tal efecto, el proponente o cada uno de sus integrantes (en caso de que éste sea un proponente plural) debe(n) presentar el registro único de proponentes RUP, expedido con una antelación no superior a treinta (30) días calendario a la fecha del cierre.

3.2. VERIFICACIÓN DE PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS EXTRANJERAS, SIN DOMICILIO O SUCURSAL EN COLOMBIA

Los proponentes extranjeros sin domicilio en el país deberán diligenciar el **ANEXO FORMATO DEL CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS HABILITANTES**, el cual deberá estar soportado en los estados financieros del periodo fiscal más reciente, auditado de acuerdo con el cierre fiscal en el país de origen o en el balance de apertura si son sociedades nuevas, por el representante legal y el revisor fiscal o auditor del proponente, y si el proponente no está obligado a tener revisor fiscal, será por su contador.

Para efectos de lo previsto en el párrafo anterior, el **ANEXO FORMATO DEL CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN DE LA CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS HABILITANTES**, deberá presentarse firmado por el Representante Legal y contador público, acompañado de traducción simple al castellano, con los valores expresados en la moneda funcional colombiana pesos colombianos (COP), a la tasa de cambio representativa del mercado emitida por el Banco de La República de Colombia de la siguiente manera:

- El saldo de los activos y pasivos se convertirán a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) de la fecha de corte de los estados financieros.
- El saldo de los ingresos, costos y gastos se convertirán a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) promedio del periodo que se está informando

- El saldo del Patrimonio se convertirá a la Tasa Representativa del Mercado (TRM) de la fecha de corte de los estados financieros, a excepción de la ganancia o pérdida del periodo que proviene del Estado de Resultados integral que se expresó de acuerdo con la Tasa Representativa del Mercado (TRM) promedio del periodo que se está informando.

El balance del mejor periodo fiscal informado por el proponente deberá allegarlo como parte integral de la oferta, cuando este documento sea emitido por autoridad extranjera este deberá aportarse apostillado o legalizado según el país de origen.

Cuando los documentos obren en idioma extranjero, el proponente podrá presentarlos en la lengua original con traducción simple al castellano y, dentro del traslado del informe de evaluación, deberá presentar la traducción oficial al castellano, aportando la apostilla o legalización, según corresponda. La traducción oficial debe corresponder al mismo texto de la traducción simple presentada con la propuesta y, si se tratare de documentos expedidos por autoridades de países miembros del Convenio de la Haya de 1961, se requerirá únicamente de la apostilla. Lo anterior, de conformidad con lo señalado en la Circular Externa Única emitida por Colombia Compra Eficiente.

En consecuencia, resulta procedente establecer los indicadores financieros con fundamento en la justificación expuesta.

7. EVALUACIÓN DE LA OFERTA

La adjudicación del presente proceso de selección se hará por el valor total de la oferta más económica. En consecuencia, los proponentes deben presentar su oferta dando cabal cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos y cotizar la totalidad de los ítems que lo componen. Para la presentación de la propuesta económica se deberá diligenciar el presente anexo económico:

ANEXO 4. FORMATO DE OFERTA ECONÓMICA							
CONTRATAR EL SERVICIO DE MESA DE SERVICIOS Y DEL MANTENIMIENTO CORRECTIVO PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE PROPIEDAD DE LA ENTIDAD, CON BOLSA DE REPUESTOS, A NIVEL NACIONAL.							
NECESIDAD				LOGO EMPRESA			
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR UNITARIO SIN IVA	IVA UNITARIO	VALOR UNITARIO INCLUIDO IVA	VALOR TOTAL INCLUIDO IVA
1	Gerente de Proyecto	Persona	1				
2	Coordinador de Agentes de Mesa	Persona	1				
3	Coordinador Técnico de Soporte en Sitio Nacional	Persona	2				
4	Agente de mesa	Persona	25				
5	Personal técnico y operación en sitio	Persona	150				
6	Gestores ITIL	Persona	1				
7	Bolsa de Repuestos	Valor Global	1				
TOTAL				TOTAL		\$ 0.00	

IMPORTANTE: 1. El proponente en la estructuración de su oferta económica deberá presentar máximo DOS (2) decimales, con el fin de no afectar el cálculo de variables como IVA, AYS, AUJ, entre otros.
En el caso que se presenten más de DOS (2) decimales, se recomienda utilizar el método de redondeo estándar, esto es, si el tercer decimal es menor que CINCO (5), el segundo decimal se mantiene; si el tercer decimal es igual o mayor que CINCO (5), el segundo decimal se incrementa en uno.
2. La adjudicación se hará por el valor total de la oferta más el presupuesto asignado para la bolsa de repuestos el cual corresponde a un monto fijo. En consecuencia, deben presentar su cotización dando cabal cumplimiento a los requisitos mínimos exigidos y cotizar la totalidad de los ítems que lo componen.
3. En caso de presentar exclusión de algún impuesto, anexar la correspondiente justificación debidamente firmada por el Representante Legal.

Nota:
1) No modificar ninguna especificación descrita en la necesidad.
2) Tener en cuenta las causales de rechazo establecidas en el Pliego de condiciones.
3) Debe ajustarse exactamente a lo solicitado en la Ficha Técnica.
4) Debe presentar oferta en formato EXCEL EDITABLE.

El margen mínimo de mejora será del 1 % del valor total de la oferta.

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 42 de 45

NOTA 1: Los precios de las propuestas deberán darse en pesos colombianos discriminando el IVA.

NOTA 2: Para efectos de determinar el precio ofrecido, el proponente deberá tener en cuenta todos los costos, gastos, impuestos, seguros, pago de salarios, prestaciones sociales y demás emolumentos que considere pertinentes para la fijación de la propuesta económica.

NOTA 3: El proponente deberá tener en cuenta las siguientes causales de rechazo: **las establecidas en el pliego de condiciones**

NOTA 4: (Para adquirir mayores cantidades con el ahorro de la Subasta): La Fiscalía General de la Nación podrá a criterio propio, utilizar el ahorro que se obtenga de la subasta para obtener mayores cantidades de acuerdo con la necesidad de la entidad, hasta agotar el presupuesto oficial asignado para la presente contratación.

Una vez finalizado el evento de la subasta inversa, se aplicará el porcentaje de descuento obtenido a la totalidad de ítems requeridos en el presente proceso, para efectos de establecer el valor unitario de cada uno de los ítems y aumentar cantidades para el ítem 4 agentes de mesa hasta agotar el presupuesto asignado para la presente contratación de acuerdo con las necesidades de la entidad.

El porcentaje de descuento se calculará haciendo uso de la siguiente fórmula:

$\text{Precio Inicial} - \text{Precio Final} = Z$

$Z \times 100 / \text{Precio Inicial} = \text{Porcentaje de descuento.}$

8.	RIESGOS
De acuerdo con la metodología de Colombia Compra Eficiente, a continuación, se identifican los Riesgos del Proceso de Contratación desde su planeación hasta su terminación o liquidación si aplica (ver anexo N° 1).	

9.	GARANTÍAS	
9.1.	Garantía de Seriedad de la Oferta	
El Proponente debe presentar junto con la Oferta una garantía de seriedad de la oferta a favor de la Fiscalía General de la Nación con NIT. 800.152.783-2, por un valor de diez por ciento (10%) del valor del presupuesto oficial estimado y con vigencia de noventa (90) días calendario, contados desde la fecha de Presentación de Ofertas establecida en el Cronograma.		
9.2.	Garantía de Cumplimiento	
El contratista deberá asumir por su cuenta y costo, a fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones emanadas del contrato, cualquiera de las garantías establecidas en el artículo 2.2.1.2.3.1.2 del <u>Decreto</u> 1082 de 2015 a favor de la Fiscalía General de la Nación con NIT. 800.152.783-2, de conformidad con la Subsección 1 de la Sección 3 del <u>Decreto</u> 1082 de 2015. La garantía deberá ser presentada a la Gestión Contractual y deberá amparar los siguientes riesgos:		
Tabla 04. Suficiencia y vigencia de los amparos de la garantía de cumplimiento		
Amparo	Suficiencia	Vigencia
Buen manejo y correcta inversión del anticipo	N/A	N/A

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 43 de 45

Devolución del pago anticipado	N/A	N/A
Cumplimiento del contrato	30% del valor total del contrato	Por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más
Pago de salarios prestaciones sociales legales e indemnizaciones laborales	10% del valor total del contrato	Por el término de ejecución del contrato y tres (3) años más contados a partir de la terminación del contrato
Estabilidad y calidad de la obra	N/A	N/A
Calidad de servicio	30% del valor total del contrato	Por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contados a partir de la terminación del plazo de ejecución del contrato.
Calidad y correcto funcionamiento de los bienes	30% del valor total de la bolsa de repuestos	Por el término de ejecución del contrato y doce (12) meses más, contados a partir del recibo a satisfacción del contrato

9.3. Responsabilidad Civil Extracontractual

El contratista debe presentar una garantía de responsabilidad civil extracontractual, a favor de la Fiscalía General de la Nación con NIT. 800.152.783-2, de conformidad con la Subsección 1 Sección 3 del Decreto 1082 de 2015. La garantía deberá ser presentada a Gestión Contractual:

Tabla 5. Responsabilidad Civil Extracontractual

Amparo	Suficiencia	Vigencia
Responsabilidad civil extracontractual	400 SMMLV	Por el término de ejecución del contrato, contado desde su inicio y hasta el 15 de diciembre de 2026.

En aplicación al artículo 2.2.1.2.3.2.9 del Decreto 1082 de 2015, el amparo de responsabilidad civil extracontractual debe contener además de la cobertura básica de predios, labores y operaciones, mínimo los siguientes amparos:

- 3.1. Cobertura expresa de perjuicios por daño emergente y lucro cesante.
- 3.2. Cobertura expresa de perjuicios extrapatrimoniales.
- 3.3. Cobertura expresa de la responsabilidad surgida por actos de contratistas y subcontratistas, salvo que el subcontratista tenga su propio seguro de responsabilidad extracontractual, con los mismos amparos aquí requeridos.
- 3.4. Cobertura expresa de amparo patronal.
- 3.5. Cobertura expresa de vehículos propios y no propios.

Tener en cuenta que la suficiencia de cada amparo deberá ser de 400 SMMLV es decir sin sublímites.

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 44 de 45

10.	ACUERDOS INTERNACIONALES O TRATADOS DE LIBRE COMERCIO VIGENTES
------------	---

De conformidad con lo previsto en el literal a) del artículo 2.2.1.2.4.1.3 del Decreto 1082 de 2015, el Proceso de Contratación está sujeto a los siguientes Acuerdos Comerciales. En consecuencia, las Ofertas de bienes y servicios de países con los cuales Colombia tiene Acuerdos Comerciales vigentes que cubren el presente Proceso de Contratación, serán tratados como ofertas de bienes y servicios colombianos y tendrán derecho al puntaje para estimular la industria nacional si aplica, y la Fiscalía elaborará el cronograma de acuerdo con los plazos previstos en dichos Acuerdos Comerciales.

Tabla 6. Cobertura Acuerdos Comerciales

TRATADOS COMERCIALES		LA FISCALÍA SE ENCUENTRA INCLUIDA EN LA COBERTURA DE CAPÍTULO DE COMPRAS PÚBLICAS	PRESUPUESTO DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN SUPERIOR AL VALOR DEL ACUERDO COMERCIAL*	EXCEPCIÓN APLICABLE AL PROCESO DE CONTRATACIÓN	PROCESO DE CONTRATACIÓN CUBIERTO POR EL ACUERDO COMERCIAL
Alianza Pacífico	Chile	SÍ	SI	NO	SI
	México	NO	N/A	N/A	N/A
	Perú	SÍ	SI	NO	SI
Canadá		SÍ	SI	NO	SI
Chile		SÍ	SI	NO	SI
Corea		NO	N/A	N/A	N/A
Costa Rica		SÍ	SI	NO	SI
Estados Unidos		SÍ	SI	NO	SI
Estados AELC		SÍ	NO	NO	NO
México		NO	N/A	N/A	N/A
Triángulo Norte	El Salvador	NO	N/A	N/A	N/A
	Guatemala	SÍ	SI	NO	SI
	Honduras	NO	N/A	N/A	N/A
Unión Europea		SÍ	SI	NO	SI
Israel		NO	N/A	N/A	N/A
Reino Unido e Irlanda del Norte		SI	SI	NO	SI
Comunidad Andina		SÍ	SI	NO	SÍ

11.	COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN
------------	----------------------------------

La Fiscalía General de la Nación, está comprometida con la prevención de los actos de corrupción en la contratación estatal con base en la Constitución Política, la ley, los tratados internacionales y, en especial, con los principios de transparencia, buena fe, planeación, eficacia, precaución y moralidad administrativa.

	PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL	Código: FGN-AP07-F-16
	FORMATO ESTUDIO PREVIO SUBASTA INVERSA	Versión: 07 Página: 45 de 45

12.	LISTADO DE DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR PARA RADICACIÓN EN LOS PROCESOS		
Ítem	Documento	si	no
1	Estudio previo	X	
2	Matriz de riesgo trabajada con la Dirección de Planeación y Desarrollo	X	
3	Cotizaciones que soportan el estudio del sector	X	
4	Análisis del sector (Formato y Cuadro de Apoyo)	X	
5	Formato Ficha Técnica de Característica Técnicas Uniformes y de Común Utilización.	X	
6	Relación de las autorizaciones y permisos con las que se cuenta, cuando así se requiera		X

Se firma a los	09	días del mes de	06	del año	2026
----------------	-----------	-----------------	-----------	---------	-------------

Firma: _____

Nombre: Eric Mauricio Vargas Forero

Cargo: Jefe Departamento de Infraestructura

VB (Director):

Firma: _____

Nombre: Julián Augusto Correa Ospina

Cargo: Subdirector Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaboró: Angie Galvis – Técnico II *Angie Galvis*

Revisó: Lady Patricia Bautista - Profesional Especializado II *Lady Patricia Bautista*

Dagoberto Enrique Giraldo Torres - Profesional Especializado II *Dagoberto Enrique Giraldo Torres*