DESCRIPCIÓN DEL OBJETO CONTRACTUAL

PAA.285 - SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO MICROSOFT UNIFIED ENTERPRISE SUPPORT PARA SOPORTE PROACTIVO Y REACTIVO DE PRODUCTOS MICROSOFT DEL INSTITUTO NACIONAL DE MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES.

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo **2.2.1.1.1.6.1** del Decreto 1082 de 2015 y en concordancia con el artículo **2.2.1.2.5.2** del mencionado decreto, en el cual se indica el deber de las entidades estatales de aplicar los lineamientos establecidos en los manuales y guías diseñados e implementados por Colombia Compra Eficiente, el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses deja constancia mediante el presente documento: el análisis económico del sector realizado en la etapa de planeación y estructuración para contratar el bien(es), o servicio(s) descrito en el objeto contractual del presente documento.

El presente análisis se encamina a definir el sector o mercado al cual pertenece el bien(es), o servicio(s) que se pretende satisfacer con el proceso de contratación en curso e igualmente hacer el estudio correspondiente, el cual permita establecer el contexto sobre el que se enmarca el proceso e identificar la pertinencia de requisitos para quienes pretendan participar.

Así mismo, en virtud del objeto contractual, se evidencia que de acuerdo con las obligaciones que se desarrollarán durante la etapa de ejecución, estas podrán ser ejecutadas por una persona natural o jurídica que cumpla con los requerimientos técnicos solicitados por la entidad.

El análisis económico del sector cubre tres áreas:

1. - Aspectos generales.
2. - Estudio de la oferta.
3. - Estudio de la demanda.

1. ASPECTOS GENERALES

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses revisa los aspectos generales del mercado del bien(es), o servicio(s) relevantes en el proceso de contratación. Para el efecto, en este numeral analiza, entre otros, los siguientes contextos:

1.1. INFORMACIÓN GENERAL DEL SECTOR

La adquisición de los bienes y servicios objeto del presente proceso, se encuentra disponible en el mercado nacional, identificando el código de actividades económicas CIIU para lo cual se relaciona a continuación:

Clasificación industrial internacional de todas las actividades económicas de acuerdo a los siguientes lotes:

La adquisición de los bienes y servicios objeto del presente proceso, se encuentra disponible en el mercado nacional, identificando el código de actividades económicas CIIU para lo cual se relaciona a continuación:

Sección J INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

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

Código CIIU 6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
Incluye:

- La planificación y el diseño de los sistemas informáticos que integran el equipo (hardware), programas informáticos (software) y tecnologías de las comunicaciones (incluye redes de área local [LAN], red de área extensa [WAN], entre otras).

Las unidades clasificadas en esta clase pueden proporcionar los componentes de soporte físico y lógico (como pueden ser el hardware y software) como parte de sus servicios integrados o estos componentes pueden ser proporcionados por terceras partes o vendedores.
En muchos casos las unidades clasificadas en esta clase suelen instalar el sistema, capacitar y apoyar a los usuarios del sistema.

- Los servicios de gerencia y operación en sitio, de sistemas informáticos y/o instalaciones informáticas de procesamiento de datos de los clientes, así como también servicios de soporte relacionados.
- Los servicios de consultoría en el diseño de sistemas de administración de información y en equipos de informática.
- Los servicios de consultoría para sistemas de ingeniería y fabricación asistida por computador.
- El servicio de análisis de requerimientos para la instalación de equipos informáticos.

El objeto contractual se enmarca en el mercado de servicios especializados de soporte empresarial para plataformas tecnológicas del fabricante Microsoft, segmento perteneciente al sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Este mercado comprende la prestación de servicios de soporte reactivo y proactivo orientados a garantizar la disponibilidad, continuidad, actualización, adopción, optimización y resolución de incidentes asociados a soluciones Microsoft implementadas por organizaciones públicas y privadas.

Los servicios de soporte empresarial especializados constituyen un componente estratégico para las entidades que operan infraestructura crítica soportada en tecnologías Microsoft, debido a que permiten el acceso a ingenieros especializados del fabricante, gestión escalada de incidentes, acompañamiento técnico preventivo, recomendaciones de arquitectura y mitigación de riesgos operativos. Dentro de este segmento se encuentran servicios asociados a sistemas operativos Windows Server, Active Directory, Microsoft 365, Azure, SQL Server, Exchange, SharePoint, Teams, Defender y demás tecnologías que hacen parte del ecosistema Microsoft[1]

1.2. ECONÓMICO

La actividad económica está dividida en **sectores económicos.** Cada sector se refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones.
Su división se realiza de acuerdo a los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos.

División según la economía clásica

Según la división de la economía clásica, los sectores de la economía son los siguientes:

SECTORES ECONÓMICOS	DEFINICIÓN	ACTIVIDADES DEL SECTOR

[1] https://www.microsoft.com/en-us/unifiedsupport; https://serviceshub.microsoft.com/; https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/.

SECTOR PRIMARIO O AGROPECUARIO	Es el sector que obtiene el producto de sus actividades directamente de la naturaleza, sin ningún proceso de transformación. Dentro de este sector se encuentran la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la caza y la pesca. No se incluyen dentro de este sector a la minería y a la extracción de petróleo, las cuales se consideran parte del sector industrial.	Agropecuario, caza y pesca
SECTOR SECUNDARIO O INDUSTRIAL	Comprende todas las actividades económicas de un país relacionadas con la transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías, los cuales se utilizan como base para la fabricación de nuevos productos. Se divide en dos sub-sectores: industrial extractivo e industrial de transformación: Industrial extractivo: extracción minera y de petróleo. Industrial de transformación: envasado de legumbres y frutas, embotellado de refrescos, fabricación de abonos y fertilizantes, vehículos, cementos, aparatos electrodomésticos, etc.	Sector minería Sector construcción Sector industria manufacturera Sector eléctrico, gas y vapor
SECTOR TERCIARIO O DE SERVICIOS	Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc.	Actividades de transportes Actividades de comunicaciones Actividades de comercio, restaurantes Actividades financieras Actividades de servicios Actividades de consultoría

Una vez analizada la división según la economía clásica y dada la naturaleza del presente objeto contractual, se concluye que este se encuentra enmarcado dentro del Sector Terciario o de Servicios, específicamente en el subsector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), asociado a la prestación de servicios especializados de soporte técnico empresarial, gestión de incidentes, administración de plataformas tecnológicas, continuidad operativa y acompañamiento especializado sobre productos y soluciones Microsoft. Estas actividades resultan fundamentales para garantizar la disponibilidad, estabilidad, seguridad y adecuado funcionamiento de la infraestructura tecnológica que soporta la operación institucional.

En particular, la **suscripción al servicio Microsoft Unified Enterprise Support** hace parte del mercado de servicios especializados de soporte empresarial para productos y tecnologías Microsoft, orientado a la prestación

de soporte reactivo y proactivo, atención y escalamiento de incidentes críticos, acceso a recursos técnicos especializados del fabricante, acompañamiento técnico preventivo, transferencia de conocimiento y recomendaciones para la optimización de las plataformas tecnológicas institucionales. Este tipo de servicios permite fortalecer la gestión operativa de los ambientes Microsoft, reducir tiempos de indisponibilidad, mejorar la capacidad de respuesta ante eventos tecnológicos y contribuir a la continuidad de los servicios de información que soportan el cumplimiento de la misión institucional del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Sector económico: Sector Terciario o de Servicios.
Subsector: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).
Actividad específica de mercado: Servicios especializados de soporte empresarial, gestión de incidentes, continuidad tecnológica y acompañamiento técnico sobre plataformas Microsoft.

CIIU relacionado: 6202 - Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas; 6209 - Otras actividades de tecnologías de información y actividades de servicios informáticos[2].

De otra parte, a continuación, se presenta el comportamiento de las variables macroeconómicas que afectan el sector en el cual se enmarca el objeto del proceso, dicha información debe tomarse de los organismos competentes en la materia: (variación Tasa de Cambio -TRM, Inflación - IPC). Por lo anterior, para el análisis económico del presente proceso se tendrán en cuenta las siguientes variables:

1.2.1 Tasa Representativa del Mercado - TRM

La tasa de cambio representativa del mercado (TRM) es la cantidad de pesos colombianos por un dólar de los Estados Unidos. La TRM se calcula con base en las operaciones de compra y venta de divisas entre intermediarios financieros que transan en el mercado cambiario colombiano, con cumplimiento el mismo día cuando se realiza la negociación de las divisas[3].

Para el presente proceso, la TRM se considera una variable económica de referencia debido a que el servicio Microsoft Unified Enterprise Support forma parte del portafolio global de servicios empresariales de Microsoft Corporation, cuyos modelos de comercialización y estructuras de costos se desarrollan en un entorno internacional. No obstante, su incidencia directa en la determinación del presupuesto oficial es limitada, toda vez que la estimación económica del proceso se fundamenta en la cotización presentada por Microsoft Colombia Inc., en la cual los valores son expresados en pesos colombianos y calculados bajo la metodología comercial definida por el fabricante para este tipo de servicios.

De acuerdo con la propuesta económica suministrada por Microsoft Colombia Inc., el valor del servicio de soporte empresarial se determina con base en el volumen de inversión tecnológica de la Entidad sobre productos y servicios Microsoft, considerando variables como el consumo de servicios en la nube, licenciamiento y demás componentes que conforman el ecosistema tecnológico institucional. Bajo este esquema, el precio del servicio no se establece mediante una conversión directa de moneda extranjera, sino a partir de una metodología de cálculo basada en el gasto histórico asociado a las tecnologías Microsoft utilizadas por la Entidad.

La propuesta de renovación presentada para la vigencia 2026-2027 contempla una base de cálculo asociada a un volumen de inversión tecnológica de $8.423.453.278 y una alternativa de soporte cuyo valor asciende a $777.969.623 IVA incluido. Estos valores constituyen la referencia principal para la estructuración económica del presente proceso.

[2] https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/formulariosinstructivos/Documents/Clasificacion-de-Actividades-Economicas-CIIU-Rev4.pdf
[3] https://www.banrep.gov.co/es/glosario/tasa-cambio-trm

En consecuencia, para el análisis económico del sector se considera que la variable con mayor incidencia en la conformación del precio corresponde al nivel de adopción y consumo institucional de tecnologías Microsoft, así como a las condiciones comerciales definidas por el fabricante para la prestación del servicio Unified Enterprise Support. Sin perjuicio de lo anterior, la TRM continúa siendo un indicador relevante para contextualizar el comportamiento del mercado tecnológico internacional en el cual se enmarca el presente proceso contractual.

1.2.2 Inflación

La inflación corresponde al incremento generalizado de los precios de los bienes y servicios en la economía y constituye una variable económica que puede influir en los costos asociados a la prestación de servicios tecnológicos especializados. Para el presente proceso contractual, la inflación se analiza como un factor de contexto económico general, debido a que puede impactar indirectamente los costos operativos, administrativos y de talento humano requeridos para la prestación de servicios de soporte tecnológico.

No obstante, considerando la naturaleza del objeto contractual, la incidencia de la inflación sobre la conformación del precio del servicio es limitada, toda vez que el valor de la suscripción Microsoft Unified Enterprise Support se determina principalmente mediante la metodología comercial establecida por el fabricante Microsoft, basada en el volumen de inversión institucional en productos y servicios del ecosistema Microsoft. En consecuencia, se considera que variables como el crecimiento del consumo tecnológico institucional, la adopción de servicios Microsoft y las condiciones comerciales definidas por el fabricante tienen una incidencia superior a la inflación en la determinación del valor del contrato.

Por lo anterior, la inflación se incorpora dentro del análisis económico del sector como una variable de referencia para la comprensión del entorno macroeconómico, sin constituir un factor determinante para la estimación del presupuesto oficial del presente proceso.

1.2.3 Variación del salario mínimo

Para el presente proceso no se considera necesario incorporar un análisis específico del comportamiento del Salario Mínimo Legal Mensual Vigente (SMMLV), toda vez que el objeto contractual corresponde a la suscripción de un servicio especializado de soporte empresarial prestado por el fabricante Microsoft, cuyo esquema de formación de precios se fundamenta en metodologías comerciales propias asociadas al consumo institucional de productos y servicios Microsoft, y no en costos de mano de obra local determinados por el mercado laboral colombiano. En este sentido, se concluye que el SMMLV no constituye una variable económica con incidencia significativa en la estimación del presupuesto oficial, razón por la cual su análisis no aporta elementos relevantes para la comprensión del mercado objeto de contratación. Lo anterior se encuentra alineado con el criterio de proporcionalidad y pertinencia previsto en la Guía para la Elaboración de Estudios del Sector de Colombia Compra Eficiente, según el cual deben analizarse aquellas variables económicas que efectivamente inciden en la conformación del precio del bien o servicio requerido.

1.3. TÉCNICO

1.3.1 Especificaciones técnicas

La contratación tiene por objeto la suscripción al servicio Microsoft Unified Enterprise Support, orientado a proporcionar soporte técnico especializado, reactivo y proactivo, sobre las soluciones y plataformas Microsoft implementadas en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Dicho servicio se constituye en un mecanismo de acompañamiento técnico estratégico que permite fortalecer la estabilidad, disponibilidad,

continuidad operativa y aprovechamiento de las tecnologías Microsoft que soportan los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la Entidad.

De acuerdo con la propuesta presentada por Microsoft Colombia Inc., el servicio comprende la cobertura integral del ecosistema tecnológico Microsoft utilizado por la Entidad, incluyendo plataformas de productividad, servicios en la nube, aplicaciones empresariales y componentes de infraestructura tecnológica. La cobertura contempla tecnologías Microsoft Azure, Microsoft 365, Dynamics, Power Platform y soluciones Microsoft instaladas en ambientes locales (On-Premise), garantizando acceso a soporte especializado sobre dichas plataformas.

El servicio incluye atención reactiva de incidentes bajo un esquema de disponibilidad permanente 24 horas al día, siete días a la semana (24x7), con tiempos de respuesta definidos según el nivel de criticidad de los eventos reportados, permitiendo la gestión y escalamiento de situaciones que puedan afectar la operación tecnológica institucional. Así mismo, incorpora acceso a recursos técnicos especializados del fabricante, gestión de escalamiento, seguimiento de casos y acompañamiento por parte de personal experto de Microsoft.

De manera complementaria, Microsoft Unified Enterprise Support incorpora componentes de carácter preventivo y estratégico, tales como acceso a la plataforma Services Hub, evaluaciones técnicas bajo demanda para la identificación de riesgos y oportunidades de mejora, servicios de asesoría especializada, actividades de fortalecimiento de capacidades técnicas y acceso a contenidos de formación, laboratorios, rutas de aprendizaje y recursos de transferencia de conocimiento sobre tecnologías Microsoft.

Igualmente, el servicio contempla la asignación de recursos especializados para la gestión de la cuenta y el acompañamiento permanente de la Entidad, fortaleciendo las capacidades institucionales para la administración de plataformas tecnológicas, la adopción de mejores prácticas, la gestión de riesgos tecnológicos y la optimización continua de los servicios soportados por tecnologías Microsoft.

La contratación de este servicio busca garantizar que el Instituto disponga de soporte especializado del fabricante para la atención oportuna de incidentes, la reducción de riesgos asociados a la indisponibilidad de plataformas tecnológicas, el fortalecimiento de la ciberseguridad, la continuidad operativa de los servicios digitales y el adecuado funcionamiento de las soluciones Microsoft que soportan el cumplimiento de la misión institucional.

1.4. REGULATORIO

El presente proceso contractual se encuentra sometido al régimen jurídico de la contratación estatal colombiana, particularmente a las disposiciones contenidas en la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, la Ley 2294 de 2023, el Decreto Ley 019 de 2012 y el Decreto Único Reglamentario 1082 de 2015, normas que establecen los principios de planeación, transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva que orientan la actividad contractual de las entidades estatales[4].

La necesidad identificada por la entidad corresponde a la contratación de la suscripción al servicio Microsoft Unified Enterprise Support para soporte proactivo y reactivo de productos Microsoft, con el propósito de garantizar la disponibilidad, continuidad operativa, estabilidad y adecuado funcionamiento de las plataformas tecnológicas Microsoft que soportan los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la Entidad. Este servicio hace parte del mercado de soporte empresarial especializado para tecnologías Microsoft, el cual contempla atención reactiva

[4] Ley 80 de 1993: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=304
Ley 1150 de 2007: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=27941
Decreto 1082 de 2015: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60566

de incidentes, soporte especializado, acompañamiento técnico preventivo, servicios de gestión, acceso a herramientas de diagnóstico y fortalecimiento de capacidades institucionales[5].

Así mismo, el objeto contractual se encuentra alineado con la Política de Gobierno Digital, desarrollada en el Decreto 1078 de 2015, la cual busca promover el uso y aprovechamiento estratégico de las tecnologías digitales para fortalecer la gestión pública, mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos y garantizar la continuidad y disponibilidad de las capacidades tecnológicas institucionales[6].

De igual forma, la contratación guarda relación con los lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), instrumento mediante el cual las entidades públicas fortalecen la gestión de riesgos de seguridad digital y la protección de los activos de información. El acceso a soporte especializado del fabricante contribuye a la gestión oportuna de incidentes, la reducción de riesgos tecnológicos y el fortalecimiento de la disponibilidad y confiabilidad de las plataformas Microsoft que soportan la operación institucional.[7]

Finalmente, el mercado de servicios especializados de soporte empresarial Microsoft opera bajo condiciones técnicas y comerciales definidas por el fabricante, las cuales establecen los niveles de servicio, mecanismos de atención de incidentes, acceso a recursos especializados, actividades proactivas y herramientas de gestión tecnológica que hacen parte del servicio Unified Enterprise Support. Estas condiciones constituyen referentes técnicos del sector para la prestación de servicios especializados de soporte sobre tecnologías Microsoft.

1.5. OTROS ASPECTOS GENERALES

El mercado de servicios especializados de soporte empresarial para tecnologías Microsoft se caracteriza por la especialización técnica y por la participación directa del fabricante en la definición de las condiciones de prestación del servicio. A diferencia de otros servicios de soporte tecnológico de carácter general, el acceso a capacidades avanzadas de diagnóstico, escalamiento y resolución de incidentes sobre productos Microsoft se encuentra asociado al conocimiento especializado, herramientas, procesos y recursos técnicos propios del fabricante, lo que genera condiciones particulares de oferta dentro de este segmento del mercado[8].

Adicionalmente, la prestación del servicio se desarrolla principalmente mediante mecanismos digitales y remotos, razón por la cual no se identifican condiciones logísticas, de transporte o distribución física que puedan afectar significativamente la ejecución contractual. En consecuencia, las principales variables del mercado se encuentran asociadas a factores tecnológicos, niveles de servicio, capacidades especializadas del fabricante y evolución de las plataformas Microsoft utilizadas por la Entidad.

2. ESTUDIO DE LA OFERTA:

2.1. PROMOCIÓN ACCESO DE LAS MIPYMES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 2069 de 2020 y el Decreto 1860 de 2021, la Entidad realizó el análisis correspondiente para identificar las condiciones de participación de las micro, pequeñas y medianas empresas dentro del mercado relacionado con los servicios especializados de tecnologías de la información y las comunicaciones.

[5] Microsoft Unified Support: Microsoft Unified Support. Microsoft Services Hub: Microsoft Services Hub. Propuesta comercial de Microsoft Colombia Inc.
[6] Decreto 1078 de 2015: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77888. Portal de Gobierno Digital: https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/
[7] https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/w3-propertyvalue-7286.html
[8] https://www.microsoft.com/en-us/unifiedsupport; https://learn.microsoft.com/services-hub/

Para el presente proceso se identificaron los siguientes códigos UNSPSC relacionados con servicios de soporte y administración de plataformas tecnológicas:

Código - Segmento	Código - Familia	Código - Clase	Nombre - Producto
81000000	81110000	81111800	Servicios de sistemas y administración de componentes de sistemas
81000000	81110000	81112200	Mantenimiento y soporte de software
81000000	81110000	81111500	Ingeniería de software o hardware
81000000	81110000	81112000	Servicios de datos
43000000	43230000	43231500	Software funcional específico de la empresa*(complementario, por estar asociado al ecosistema Microsoft que recibe soporte)*

Teniendo en cuenta la información obtenida a través de las herramientas de análisis sectorial de la Agencia Nacional de Contratación Pública y de los registros empresariales asociados a las actividades de consultoría informática y administración de instalaciones tecnológicas, se evidencia la existencia de empresas clasificadas como micro, pequeñas y medianas que desarrollan actividades relacionadas con servicios de soporte, consultoría y administración tecnológica. Lo anterior permite concluir que el sector TIC presenta participación de Mipymes y una oferta empresarial diversa para actividades relacionadas con tecnologías de la información. No obstante, la participación efectiva de las empresas en cada proceso contractual dependerá de las condiciones técnicas, comerciales y de especialización requeridas para satisfacer la necesidad específica de la Entidad.

2.2. IDENTIFICACION DE PROVEEDORES.

Con el propósito de identificar los agentes que participan en el mercado objeto de análisis, la Entidad revisó la documentación comercial y jurídica aportada por el fabricante, así como las condiciones de comercialización vigentes para el servicio Microsoft Unified Enterprise Support.

Como resultado de dicha revisión, se evidenció que el servicio Microsoft Unified Enterprise Support corresponde a un esquema especializado de soporte empresarial sobre tecnologías Microsoft, cuya comercialización y prestación se encuentran sujetas a las condiciones definidas por el fabricante para este tipo de servicios corporativos.

En este sentido, mediante certificación expedida el 3 de septiembre de 2026 por Ernesto López, en calidad de apoderado de Microsoft Corporation, se certificó que Branch of Microsoft Colombia INC es el proveedor exclusivo de Microsoft Corporation en Colombia autorizado para actuar como agente comercial y promover y vender los servicios Unified (anteriormente denominados Premier) dentro del territorio nacional. Así mismo, se indicó que el Acuerdo de Agencia Comercial suscrito entre Microsoft Corporation y Branch of Microsoft Colombia INC continúa vigente y es plenamente efectivo.

En consecuencia, para el mercado específico correspondiente al servicio Microsoft Unified Enterprise Support, se identifica que la oferta efectiva en Colombia se encuentra representada por Branch of Microsoft Colombia INC, condición que constituye un elemento relevante para el análisis de la oferta y para la comprensión de la estructura comercial existente para este tipo de servicios especializados.

Aspecto	Información
Fabricante	Microsoft Corporation

Servicio	Microsoft Unified Enterprise Support
Representante autorizado en Colombia	Branch of Microsoft Colombia INC
Documento soporte	Carta Filial Colombia 030926 EL
Condición comercial acreditada	Proveedor exclusivo autorizado para promover y vender Servicios Unified en Colombia

2.3 DINÁMICA DE PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE LOS BIENES/SERVICIOS

El servicio Microsoft Unified Enterprise Support se presta bajo un modelo de soporte empresarial especializado suministrado de manera remota mediante plataformas tecnológicas del fabricante. Su activación se materializa a través de la habilitación de la cobertura de soporte, acceso a herramientas de gestión, servicios especializados, atención reactiva de incidentes, actividades proactivas y acceso a la plataforma Microsoft Services Hub.

La prestación del servicio no requiere procesos de distribución física ni entrega de bienes tangibles, puesto que su ejecución se desarrolla mediante mecanismos digitales y canales especializados de atención definidos por Microsoft. Así mismo, el servicio contempla acceso a soporte técnico 24x7, actividades de acompañamiento, evaluaciones bajo demanda, transferencia de conocimiento y gestión especializada de incidentes.[9]

2.4. JUSTIFICACIÓN VALOR:

Para la estimación económica del presente proceso se tomó como referencia la propuesta comercial presentada por Microsoft Colombia Inc., correspondiente a la renovación del servicio Microsoft Unified Enterprise Support para la vigencia 2026-2027. De acuerdo con la información suministrada por el fabricante, el valor del servicio se determina mediante una metodología comercial basada en el volumen de inversión institucional en productos y servicios Microsoft, considerando variables asociadas al consumo de servicios en la nube, licenciamiento y demás componentes tecnológicos que conforman el ecosistema Microsoft utilizado por la Entidad.

Según la propuesta económica recibida, el cálculo del servicio se fundamenta en un volumen de compras asociado al ecosistema Microsoft por valor de $8.423.453.278 y una base de soporte calculada por Microsoft de $609.423.593. Adicionalmente, la propuesta incorpora servicios especializados orientados a continuidad operativa y soporte de plataformas de datos, obteniéndose una inversión total estimada de $777.969.623 IVA incluido.

Concepto	Valor COP
Unified Enterprise Support Base	$609.423.593
200 horas EDE Data	$213.215.350
Flex Allowance y descuento	-$168.882.957
Total sin IVA	$653.755.986
Total con IVA	$777.969.623

Fuente: COTIZACION BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC

2.5 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Como resultado del análisis económico realizado y tomando como referencia la propuesta comercial presentada

[9] COTIZACION BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC

por Microsoft Colombia Inc., el valor estimado de la contratación asciende a la suma de:
SETECIENTOS SETENTA Y SIETE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS VEINTITRÉS PESOS M/CTE ($777.969.623).
Este valor corresponde al servicio Microsoft Unified Enterprise Support para la vigencia contractual proyectada e incluye los componentes técnicos y especializados requeridos para garantizar la prestación del soporte empresarial proactivo y reactivo sobre las plataformas Microsoft del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.

Concepto	Valor Total
Microsoft Unified Enterprise Support	$777.969.623

Fuente: COTIZACION BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC

.

3. ESTUDIO DE LA DEMANDA:

3.1 Contratación de otras entidades públicas o privadas para satisfacer el(los) bien(es) o servicio(s):

Con el fin de identificar el comportamiento de la demanda del servicio objeto de contratación, la Entidad realizó consultas en las plataformas transaccionales de compra pública SECOP II y demás fuentes de información disponibles, tomando como referencia procesos relacionados con servicios de soporte empresarial especializado sobre tecnologías Microsoft, soporte avanzado de fabricante, Microsoft Unified Support, Microsoft Premier Support y servicios equivalentes de acompañamiento y soporte corporativo sobre productos Microsoft.

Entidad Estatal	Modalidad de Selección	Objeto de la modalidad de selección	Valor del contrato
Secretaría Distrital de Integración Social	Contratación directa	**Número del proceso:** SDIS-CD-339859-2026 **Objeto:** Contratar la suscripción del servicio Microsoft Unified Enterprise Eupport para la Secretaría Distrital de Integración Social.	660.162.878 COP
Contraloría General de la República CGR - Nivel Central	Contratación directa	**Número del proceso:** CGR-239-2026 Objeto: Adquisición del soporte especializado Microsoft Unified modelo Unified Enterprise Support de los productos de Microsoft y adquisición del servicios microsoft para la contraloría general de la republica.	1.683.049.999 COP
Ministerio de Transporte	Contratación directa	**Número del proceso:** CD-881-2025 **Objeto:** SG-667 Contratar los servicios Microsoft Unified para la modernización y fortalecimiento de los servicios de atención al ciudadano del ministerio de transporte	1.348.278.679 COP
AEROCIVIL	Contratación directa	**Número del proceso**: 25001399 H3 DE 2025 **Objeto**: Adquirir la suscripción al soporte técnico Unified para los productos de la plataforma Microsoft 365.	886.422.942 COP

El análisis realizado evidencia que diversas entidades públicas del orden nacional y territorial requieren de manera recurrente servicios especializados de soporte y acompañamiento tecnológico para garantizar la continuidad, disponibilidad y correcto funcionamiento de sus plataformas Microsoft, especialmente aquellas asociadas a servicios de productividad, infraestructura tecnológica, servicios en la nube, gestión de identidades, colaboración y seguridad digital.

Así mismo, se observa que la contratación de este tipo de servicios responde a necesidades permanentes de las entidades públicas relacionadas con la administración de entornos tecnológicos críticos y la atención oportuna de

incidentes que puedan afectar la prestación de sus servicios institucionales.

3.2 Contratación celebrada por la entidad para satisfacer los servicios

El Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses ha requerido de manera continua servicios especializados de soporte empresarial sobre tecnologías Microsoft, teniendo en cuenta que una parte significativa de su infraestructura tecnológica y de sus servicios digitales se encuentra soportada en productos y plataformas del fabricante Microsoft.

Año suscripción del contrato o Aceptación de la oferta	Modalidad de Selección	Objeto del contrato	Número del contrato	Valor del contrato y forma de pago
2024	Contratación directa	Suscripción al servicio Microsoft Unified Enterprise Support para soporte proactivo y reactivo de productos Microsoft del instituto nacional de medicina legal y ciencias forenses	154-SG-2024	**4.1. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO:** El valor estimado para la presente contratación directa asciende a la suma de TRECIENTOS SESENTA y TRES MILLONES DE PESOS ($363,000,000.00) MCTE incluido el IVA, costos directos e indirectos, demás impuestos de Ley a que haya lugar. **2.4.5. FORMA DE PAGO: El INSTITUTO** realizará en un único pago a través del Grupo Nacional de Gestión de Tesorería de la Entidad, en Bogotá D.C., de acuerdo con las directrices establecidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público SIIF - Nación, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la activación del servicio, previa radicación de la(s) factura(s) en el SECOP II, acta(s) de recibido a satisfacción expedidas por el(los) supervisor(es) del contrato, comprobante(s) de ingreso al almacén (cuando aplique) y con el cumplimiento de los requisitos administrativos, fiscales y parafiscales. Con relación a la facturación, esta se realizará usando las plataformas SECOP II y la autorizada por el Ministerio de Hacienda y crédito público. Para el pago, el contratista deberá presentar factura electrónica, de conformidad con el Artículo 617 del Estatuto Tributario, así: a) Estar denominada expresamente como factura de venta. (Régimen simplificado o régimen común.) b) Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio. c) Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado. d) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta. e) Fecha de su expedición. f) Descripción específica o genérica de los bienes. g) Valor total de la operación. h) El nombre del impresor de la factura. i) Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas. Así mismo, acuerdo con la Resolución 00165 de 2023 modificado por la Resolución 00008 de 2024 emitidas por la Dian, presentar la factura electrónica los que se encuentren obligados. FACTURA ELECTRÓNICA: Para quienes tengan la responsabilidad 52 en el RUT (52 – Facturador electrónico), receptor único de las facturas emitidas como beneficiario del presente contrato es SIIF nación, deberán enviar al correo electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co la factura, notas débito y/o crédito, con el fin que se envíen automáticamente para validación ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN y posteriormente a esta unidad ejecutora, es importante que el Contratista en el Documento adjunto del correo de envío de factura electrónica, notas débito y/o crédito este en un formato ZIP y que contenga documento PDF y documento XML. La estructura de la factura mínimo debe contener: *En los datos de emisor el correo del emisor. *En los datos del adquiriente el correo siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co *En las notas finales el código #$29-02-00-000; # contrato; correo supervisor#$. En # contrato, relacionar el correspondiente número del contrato y en correo supervisor, escribir el correo electrónico del supervisor

				designado para el mismo. Tener en cuenta que cada dato está separa con punto y coma (;) sin espacio. De no cumplirse estos requerimientos mínimos, la entidad no garantizará la correcta recepción de la factura para iniciar el trámite de pago correspondiente. Corresponde al contratista cargar la factura y soportes al Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP II en la sección 7 "Ejecución del Contrato", si estas no han sido elaboradas correctamente o no se acompañan de los documentos requeridos, el término para el pago empezará a contarse desde la fecha en que se suban debidamente corregidas o desde aquella en que se haya cargado el último documento. Las demoras que se presenten por estos conceptos serán responsabilidad del contratista. Cuando de conformidad con lo establecido en la Ley 1607 de 2012 y el Decreto 862 de 2013, las personas jurídicas o naturales empleadoras se encuentren exentas de realizar los aportes al SENA, SALUD e ICBF, deberán manifestar dicha condición por escrito para el primer pago y la Entidad quien verificara en el Registro Único Tributario del contratista que este cumple dicha condición. No obstante, deberán aportar la planilla donde conste el pago a pensión, ARL y Cajas de Compensación Familiar, de acuerdo con la normatividad vigente. El pago al que se compromete el INSTITUTO estará sujeto a la asignación de recursos que realice la Dirección General del Tesoro en el Programa Anual de Caja (PAC). NOTA 1: Para efectos de la facturación deberá tenerse en cuenta lo establecido en el decreto 358 de 2020, así como aquellas normas que lo modifiquen en lo concerniente a la facturación electrónica (a quien le obligue), los lineamientos internos (memorando No. 006-SAF-2024) y demás normativa aplicable; el supervisor deberá ejercer el control y vigilancia al respecto e informar al contratista sobre las disposiciones.
2025	Contratación directa	Adquisición por suscripción de Microsoft Unified Enterprise Support para soporte proactivo y reactivo de productos Microsoft del instituto nacional de medicina legal y ciencias forenses.	161-SG-2025	**4.1. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO**: El valor estimado para la presente contratación directa asciende a la suma de QUINIENTOS SETENTA MILLONES DOSCIENTOS QUINCE MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS CON CERO CENTAVOS ($570.215.292,00) MCTE incluido el IVA, costos directos e indirectos, demás impuestos de Ley y emolumentos a que haya lugar. **2.4.4. FORMA DE PAGO: El INSTITUTO** realizará en un único pago posterior a la RECEPCION POR PARTE DE LA SUPERVISON DE LA CARTA DE ACTIVACIÓN DE SOPORTE UNIFICADO EMITIDA POR BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC a través del Grupo Nacional de Gestión de Tesorería de la Entidad, en Bogotá D.C., de acuerdo con las directrices establecidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público SIIF – Nación, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la Ley 2024 de 2020, previa radicación de la(s) factura(s) en el SECOP II, acta(s) de recibido a satisfacción expedidas por el(los) supervisor(es) del contrato, comprobante(s) de ingreso al almacén (cuando aplique) y con el cumplimiento de los requisitos administrativos, fiscales y parafiscales. Para el trámite del pago, en la factura Electrónica y/o Documento Equivalente electrónico no se deben utilizar centavos; por tanto, el valor cobrado a partir de la oferta económica debe presentarse en números enteros, de conformidad con la resolución 000042 de 2020 emitida por la Dian y su anexo técnico de facturación electrónica de venta, en la sección 1.2.1. REDONDEOS., ello aplica para valores originales con décimas conteniendo el número "5" así: *Dígito siguiente al dígito menos significativo es* / *Redondeo* Entre 0 y 5 — Mantener el dígito menos significativo Entre 6 y 9 — Incrementar el dígito menos significativo 5, y el segundo dígito siguiente al dígito menos significativo es cero o par — Mantener el dígito menos significativo 5, y el segundo dígito siguiente al dígito menos significativo es impar — Incrementar el dígito menos significativo En caso de presentarse con centavos la(s) factura(s) electrónica(s) y/o documento(s) equivalente(s) electrónico(s) se debe dar cumplimiento a lo indicado en el Artículo 1.6.1.4.1. numeral 9 (Notas débito y notas crédito

				para la factura electrónica de venta) del decreto 358 de 2020 y sus modificaciones. Para el pago, el contratista deberá presentar factura(s) electrónica(s) y/o Documento(s) equivalente(s) Electrónico(s), de conformidad con el Artículo 617 del Estatuto Tributario, así: a) Estar denominada expresamente como factura de venta. b) Apellidos y nombre o razón y NIT del vendedor o de quien presta el servicio. c) Apellidos y nombre o razón social y NIT del adquirente de los bienes o servicios, junto con la discriminación del IVA pagado. d) Llevar un número que corresponda a un sistema de numeración consecutiva de facturas de venta. e) Fecha de su expedición. f) Descripción específica o genérica de los artículos vendidos o servicios prestados. g) Valor total de la operación. h) El nombre o razón social y el NIT del impresor de la factura. i) Indicar la calidad de retenedor del impuesto sobre las ventas. Así mismo, acuerdo con la Resolución 00165 de 2023 y sus modificaciones emitidas por la Dian. Nota 1: Es importante indicar que el valor total facturado no debe sobrepasar el monto autorizado en el registro presupuestal. Nota 2: La entidad por medio de la Subdirección Administrativa y Financiera y los Grupos adscritos a esta subdirección, verificara el cumplimiento de obligaciones tributarias o podrá requerir los soportes a qué haya lugar previo al pago de los valores pactados. FACTURA ELECTRÓNICA: Para quienes tengan la responsabilidad 52 en el RUT (52 – Facturador electrónico), receptor único de las facturas emitidas como beneficiario del presente contrato en SIIF nación, deberán enviar al correo electrónico siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co la factura, notas débito y/o crédito, con el fin que se envíen automáticamente para validación ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN y posteriormente a esta unidad ejecutora, es importante que el Contratista en el Documento adjunto del correo de envío de factura electrónica, notas débito y/o crédito este en un formato ZIP y que contenga documento PDF y documento XML. La estructura de la factura mínimo debe contener: *En los datos de emisor, el correo del emisor. *En los datos del adquiriente, el correo siifnacion.facturaelectronica@minhacienda.gov.co *En las notas finales, el código #$29-02-00-000; # contrato; correo supervisor#$. En # contrato, relacionar el correspondiente número del contrato y en correo supervisor, escribir el correo electrónico del supervisor designado para el mismo. Tener en cuenta que cada dato está separado con punto y coma (;) sin espacio. De no cumplirse estos requerimientos mínimos, la entidad no garantizará la correcta recepción de la factura para iniciar el trámite de pago correspondiente. NOTA: Para efectos de la facturación deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en la normatividad aplicada citada en precedencia y los lineamientos internos (memorando No. 006-SAF-2024) y demás normativa aplicable; los supervisores deberán ejercer el control y vigilancia al respecto e informar al contratista sobre las disposiciones.

En este sentido, la presente contratación corresponde a una necesidad recurrente asociada a la continuidad del soporte especializado requerido para la adecuada administración, mantenimiento y operación de las tecnologías Microsoft implementadas institucionalmente. La renovación del servicio busca garantizar la disponibilidad de mecanismos de soporte reactivo y proactivo, así como el acceso a capacidades especializadas del fabricante para la atención de incidentes y la optimización de las plataformas tecnológicas utilizadas por la Entidad.

3.3 Análisis de la demanda

Se concluye que existe una demanda permanente y sostenida de servicios especializados de soporte empresarial sobre tecnologías Microsoft en el sector público colombiano. Lo anterior obedece a la amplia

utilización de soluciones Microsoft en las entidades estatales y a la necesidad de garantizar la continuidad operativa de los servicios tecnológicos que soportan sus procesos institucionales. La información obtenida permite evidenciar que el servicio objeto de contratación corresponde a una necesidad real, recurrente y alineada con las tendencias de utilización de plataformas Microsoft en las entidades públicas, constituyéndose en un servicio estratégico para la gestión de la infraestructura tecnológica institucional.

ANÁLISIS DE EL(LOS) RIESGO(S) Y LA FORMA DE MITIGARLO(S) (numeral 6 del Artículo 2.2.1.1.2.1.1, Decreto 1082 de 2015):

En los estudios previos del presente proceso se encuentran identificados, analizados, valorados y asignados los riesgos previsibles asociados a la contratación de la suscripción al servicio Microsoft Unified Enterprise Support para soporte proactivo y reactivo de productos Microsoft del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, así como las correspondientes medidas de tratamiento y mitigación, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 2.2.1.1.2.1.1 del Decreto 1082 de 2015.

Dentro de los riesgos analizados se contemplan, entre otros, aquellos relacionados con la disponibilidad y continuidad del servicio de soporte especializado, la atención y escalamiento oportuno de incidentes tecnológicos, el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por el fabricante, la continuidad de la operación de las plataformas Microsoft que soportan los procesos institucionales, la gestión de cambios tecnológicos, así como los riesgos asociados a las condiciones comerciales y de prestación del servicio definidas por el proveedor autorizado para la comercialización de Microsoft Unified Enterprise Support en Colombia. Asimismo, se consideran los riesgos derivados de factores económicos que puedan afectar la ejecución contractual, en la medida en que estos tengan incidencia sobre las condiciones del mercado objeto de contratación.

En consecuencia, para efectos del presente análisis de sector, se deja constancia de que la identificación, valoración, asignación y tratamiento de los riesgos contractuales se desarrolla de manera detallada en los estudios previos, la matriz de riesgos y los demás documentos que soportan el proceso de contratación, por lo que el presente estudio se limita a reconocer su existencia y su incidencia dentro del mercado de servicios especializados de soporte empresarial para tecnologías Microsoft.

Elaboró: Angela Adriana AvilaOspina- Contratista GNCC