

# ANEXO TÉCNICO DE CONDICIONES PROTOCOLO INDISPONIBILIDAD SIMULADORES WEB

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA  
-COLOMBIA COMPRA EFICIENTE-  
2023

**Director General**  
Stalin Ballesteros García

**Secretaria General**  
Jenny Fabiola Páez Vargas

**Subdirector de Negocios (E)**

Juan David Marín López

**Subdirectora de Gestión Contractual**

Nohelia del Carmen Zawady Palacio

**Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (IDT) (E)**

Carlos Francisco Toledo

**Subdirector de Estudios de Mercado y Abastecimiento Estratégico (EMAE)**

Ricardo Adolfo Suárez

**Asesora Experta de Despacho**

María del Pilar Suárez Sebastián

**Asesor Experto de Despacho**

Carlos Francisco Toledo

**Asesora de Planeación, Políticas Públicas y Asuntos Internacionales**

Claudia Taboda Tapia

**Asesor Experto de Despacho**

Juan David Marín López

**Asesor de Comunicaciones Estratégicas**

Ricardo Pajarito Mondragón

**Asesor Experto de Despacho**

Juvenal Adolfo Barbosa Ortega

**Asesora de Control Interno**

Judith Gómez Zambrano

## ANEXO TÉCNICO DE CONDICIONES PROTOCOLO INDISPONIBILIDAD SIMULADORES WEB

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-49  
**VERSIÓN:** 01 DEL 14 DE JULIO DE 2023

### TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción .....	2
2. Definiciones .....	3
3. Alcance y aplicación .....	5



Departamento Nacional  
de Planeación - **DNP**

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

## ANEXO TÉCNICO DE CONDICIONES PROTOCOLO INDISPONIBILIDAD SIMULADORES WEB

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-49

**VERSIÓN:** 01 DEL 14 DE JULIO DE 2023

### 1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- es el ente rector del Sistema de Compra Pública que desarrolla e impulsa políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los Partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado.

En este sentido, el Decreto Ley 4170 de 2011, por el cual se crea la Agencia, establece en el numeral 7 del artículo 3, que, dentro de sus funciones entre otras, le asiste la de diseñar, organizar y celebrar los Acuerdos Marco de Precios y demás mecanismos de agregación de demanda de que trata el artículo segundo de la Ley 1150 de 2007, de acuerdo con los procedimientos que se establezcan para el efecto.

Ahora bien, la Tienda Virtual del Estado Colombiano – TVEC es una plataforma transaccional de comercio electrónico, a través de la cual las Entidades Compradoras hacen las transacciones de los Procesos de Contratación, para adquirir: (i) bienes y servicios a través de los Acuerdos Marco de Precios e Instrumentos de Agregación de Demanda; (ii) bienes y servicios al amparo de Contratos de Agregación de Demanda; y (iii) bienes en la modalidad de Mínima Cuantía en Grandes Almacenes. Cada cuenta de Entidad Estatal tiene usuarios asociados a ella. Existen dos tipos de usuario: usuario comprador y usuario ordenador del gasto

Los Simuladores Web surgen de la necesidad de automatizar y gestionar de una manera más eficiente algunos eventos de cotización para la compra de AMP o IAD por la TVEC. El proceso de cotización se realiza desde el Simulador Web directamente y esto permite que las Entidades Compradoras lancen sus simulaciones asociadas a un Acuerdo Marco de Precio o Instrumento de Agregación de Demanda y los proveedores presenten sus ofertas hasta la adjudicación.

El presente Protocolo de Indisponibilidad contiene las instrucciones y recomendaciones que deben seguir los usuarios en el caso en que se presente una “Falla general” o “Falla particular” en los simuladores web, cuando se interrumpa el normal desarrollo de los eventos de cotización gestionados por esta herramienta.



Departamento Nacional  
de Planeación - DNP

Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

## ANEXO TÉCNICO DE CONDICIONES PROTOCOLO INDISPONIBILIDAD SIMULADORES WEB

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-49

**VERSIÓN:** 01 DEL 14 DE JULIO DE 2023

### 2. DEFINICIONES

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Otros términos establecidos con mayúscula inicial deben ser entendidos de acuerdo con la definición contenida en el artículo 2.2.1.1.1.3.1 del Decreto 1082 de 2015. Los términos definidos son en singular y en plural de acuerdo con el contexto en el cual son implementados. Los términos no definidos y empleados en el presente documento deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

Definiciones	
Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente	Es la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente- creada por el Decreto Ley 4170 de 2011, en sus siglas ANCP-CCE.
Entidad Estatal	Se refiere a cada una de las Entidades que se registren en la TVEC y que son: (a) a las que se refiere el artículo 2 de la Ley 80 de 1993; (b) a las que se refieren los artículos 10, 14 y 24 de la Ley 1150 de 2007 y (c) aquellas Entidades que por disposición de la ley deben aplicar la Ley 80 de 1993 y la Ley 1150 de 2007, o las normas que las modifiquen, aclaren, adicione o sustituyan (d) todo aquel, incluyendo particulares, que ejecuten recursos públicos y tengan la obligación legal de dar publicidad a su actividad contractual de acuerdo con la Ley 1150 de 2007 y la Ley de transparencia 1712 de 2014, como empresas industriales y comerciales del Estado, las sociedades de economía mixta y las empresas de servicios públicos domiciliarios, cuando aplique.
Simuladores Web	Es una aplicación web, la cual permite a las entidades del estado generar la cotización conforme a sus necesidades referentes a los bienes y servicios asociados al AMP, permite a los proveedores presentar su oferta, con el objetivo de adjudicar hasta generar la solicitud de compra hacia la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC).
Solicitudes de cotización	Es el evento creado por la Entidad Estatal que inicia el proceso de selección abreviada por compra a través de Catálogo derivada del Acuerdo Marco o Instrumento de Agregación de Demanda, solicitando a los Proveedores la presentación de su cotización para el suministro del bien o servicio que requiera la Entidad Compradora.
Falla General	Interrupción o incidente que ocurre a más de un usuario en el simulador web o dentro de una sección puntual de la



Departamento Nacional de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



[WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO](http://WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO)

**ANEXO TÉCNICO DE CONDICIONES PROTOCOLO INDISPONIBILIDAD  
SIMULADORES WEB**

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-49

**VERSIÓN:** 01 DEL 14 DE JULIO DE 2023

Definiciones	
	herramienta, impidiendo el normal flujo de las tareas de negocio en las etapas del evento. Si se presentan estas fallas la ANCP – CCE expedirá y publicará un certificado con la fecha y hora de inicio y lo actualizará con la fecha y hora fin, una vez se supere la falla en un máximo de cuatro (4) horas siguientes en el enlace que se relaciona a continuación: <a href="https://www.colombiacompra.gov.co/node/516">https://www.colombiacompra.gov.co/node/516</a>
Falla Particular	Interrupción o incidente que ocurre cuando los Usuarios de forma aislada presencian fallas bloqueantes que les impide la continuidad del flujo de negocio, sin embargo, el error no está correlacionado entre si con otras fallas en simultáneo.  Estos casos particulares son certificados por la ANCP - CCE mediante un correo electrónico que responde al caso radicado por la Entidad Estatal o el Proveedor a través del formulario de soporte disponible en <a href="https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte">https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/formulario-de-soporte</a> . La ANCP - CCE determinará si hay lugar la existencia de la falla; en caso de que se compruebe la ocurrencia de la misma, dicho correo constituye el certificado que habilitará, tanto a la Entidad Estatal como al Proveedor, para hacer uso del Protocolo de indisponibilidad.
Mesa de Servicio	Área establecida como único punto de comunicación habilitado para los Usuarios que hacen uso de las plataformas del Sistema de Compra Pública, para reportar novedades, consultas, asistencias y Fallas; encargándose de la atención y solución de casos.
Canales de Comunicación Oficiales	Son los medios que la ANCP - CCE ha dispuesto para dar a conocer al público en general, el estado y novedades de las plataformas de Compra Pública.
Formulario de Soporte	Herramienta habilitada en el portal web, que permite el reporte de solicitudes e incidentes a la Mesa de Servicio, a través de la cual los Usuarios adjuntan las evidencias necesarias para la gestión.



## ANEXO TÉCNICO DE CONDICIONES PROTOCOLO INDISPONIBILIDAD SIMULADORES WEB

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-49

VERSIÓN: 01 DEL 14 DE JULIO DE 2023

### 3. ALCANCE Y APLICACIÓN

El presente Protocolo define y genera un alcance al tratamiento de los distintos eventos de indisponibilidad de Simuladores Web de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC).

Se puede considerar un incidente todo acontecimiento no deseado que interrumpa el servicio y/o los procesos regulares que se llevan a cabo dentro de la plataforma, esto puede afectar tanto a los Proveedores como a las Entidades Estatales.

Cuando una Entidad lance un evento de cotización, se recomienda a todos los Proveedores participantes del Acuerdo Marco de Precio o Instrumento de Agregación de Demanda descargar el archivo que contiene la lista de ítems a cotizar y el correo que relaciona la entidad del proceso.

#### I. INSTRUCCIONES PARA ENTIDADES ESTATALES

1. La **Entidad Estatal** deberá implementar y definir en las condiciones de la solicitud de cotización un correo electrónico de notificaciones y contacto, como medio de comunicación oficial ante una posible indisponibilidad.
2. En el caso de que se presente una presunta falla en el desarrollo del proceso en la plataforma de simulaciones web, la entidad deberá reportar a la mesa de servicio a través del siguiente enlace <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/> para obtener un número de caso.
3. Ante una Falla Particular, una vez la **Entidad Estatal** haya reportado la situación a través del formulario de soporte, La ANCP – CCE realizará su respectiva validación y en caso de certificarse, la **Entidad Estatal** podrá utilizar dicho certificado para los fines pertinentes.
4. Ante una Falla General, las Entidades Estatales deben consultar el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE en el enlace <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/>, opción “Indisponibilidad en las plataformas”. Entretanto, la Entidad Estatal deberá esperar el restablecimiento del funcionamiento de la plataforma con el fin de continuar con el desarrollo del proceso a través del Simulador Web.



## ANEXO TÉCNICO DE CONDICIONES PROTOCOLO INDISPONIBILIDAD SIMULADORES WEB

CÓDIGO: CCE-GAD-FM-49

VERSIÓN: 01 DEL 14 DE JULIO DE 2023

Cuando el Simulador Web este nuevamente disponible, la ANCP – CCE actualizará el Certificado de Indisponibilidad, por lo cual, la **Entidad Estatal** podrá continuar con la simulación. Por lo tanto, en caso de requerirse, la entidad estatal puede ampliar el plazo de presentación de la oferta o por lo contrario dar continuidad con el proceso en los plazos establecidos inicialmente.

### II. INSTRUCCIONES PARA LOS PROVEEDORES

1. En caso de que los usuarios no puedan acceder a Simuladores Web o exista alguna falla en la plataforma para enviar cotizaciones, es necesario que informe la situación presentada por medio de la opción “Crear caso” a la Mesa de Servicio de la ANCP-CCE en el siguiente enlace: <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/>.

2. Si el **Proveedor** no puede presentar su cotización por una situación particular en el plazo establecido, deberá notificar a la **Entidad Estatal** al correo electrónico definido en el evento de cotización y por el chat de mensajes del evento, informando la novedad presentada.

La Entidad Estatal deberá validar si es una configuración del evento o una falla de la plataforma. Si hay una falla en la plataforma la Entidad Estatal debe reportarlo a través de un caso a la mesa de servicio.

De esta manera, la Entidad Estatal podrá definir si modifica el cronograma del evento ampliando el plazo para presentar la oferta, notificando por intermedio del chat o a los interesados.

3. Ante una falla general registrada en el Certificado de Indisponibilidad expedido por la ANCP – CCE, el proveedor deberá enviar un correo electrónico a la Entidad Estatal previo a la fecha y hora establecida en el cronograma para la finalización del evento, indicando la situación presentada.

4. Cuando el Simulador Web este nuevamente disponible y el evento de cotización aún no ha finalizado, puede enviar o editar su cotización antes de que concluya el evento; en caso contrario recomendamos validar con la Entidad Estatal ampliar el plazo, teniendo en cuenta la indisponibilidad presentada. El certificado de indisponibilidad podrá ser consultado en <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/> opción “Indisponibilidad en las plataformas”.



## ANEXO TÉCNICO DE CONDICIONES PROTOCOLO INDISPONIBILIDAD SIMULADORES WEB

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-49

**VERSIÓN:** 01 DEL 14 DE JULIO DE 2023

5. Los términos establecidos en el presente documento son los mínimos para garantizar la transparencia, igualdad de oportunidades y pluralidad de oferentes en los eventos de cotización que se gestionen, por lo cual, no están sujetos a discrecionalidad de las Entidades Estatales y Proveedores, salvo en los casos específicos relacionados en este documento.
6. El presente documento no aplica para los eventos:
  - Mantenimientos programados para Simuladores Web y la TVEC, los cuales serán anunciados de manera anticipada en los canales de comunicación que tiene destinado la ANCP-CCE.
  - Los errores involuntarios de los Usuarios dentro de la plataforma no son objeto de certificación por parte de la ANCP – CCE. La Agencia únicamente administra los Simuladores Web, pero no es responsable de las acciones u omisiones de la Entidad Estatal en los simuladores web.

## CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 1. IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN				
<b>Título del documento:</b>	Protocolo de Indisponibilidad de los simuladores web.			
<b>Fecha de aprobación:</b>	13/07/2023			
<b>Resumen / Objetivo de contenido:</b>	El protocolo establece el procedimiento que deben seguir las Entidades y Proveedores en el caso en que se presente una Falla Particular o General en los eventos de cotización gestionados en los simuladores web.			
<b>Área / Dependencia de autoría:</b>	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico y Subdirección de Negocios.			
<b>Código de estandarización:</b>	CCE-GAD-FM-49			
<b>Categoría / Tipo de documento:</b>	FORMATO			
<b>Aprobación por:</b>	Juan David Marín López Subdirectora de Negocios (E) Carlos Francisco Toledo Florez Subdirector IDT – (E)			
<b>Información adicional:</b>	NA			
<b>Serie documental según TRD</b>				
<b>Link de ubicación original del documento</b> (especifique donde se aloja o reposa el documento)				
FICHA TÉCNICA DE DOCUMENTO: 2. AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN				
Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Lady Viviana Cedeño Bermúdez	Analista T2 Grado 4	06/07/2023	 Analista T2-04 Sistemas de Información



Departamento Nacional de Planeación - DNP

**Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente**  
Tel. [601]7956600 • Carrera 7 No. 26 - 20 Piso 17 • Bogotá - Colombia



WWW.COLOMBIACOMPRA.GOV.CO

**ANEXO TÉCNICO DE CONDICIONES PROTOCOLO INDISPONIBILIDAD  
SIMULADORES WEB**

**CÓDIGO:** CCE-GAD-FM-49

**VERSIÓN:** 01 DEL 14 DE JULIO DE 2023

<b>Revisó</b>	German Santiago Neira Ruiz	Contratista – SIDT	19/07/2023	
<b>Revisó</b>	Rubén Darío Hernández Forero	Gestor T1 Grado 11 - Negocios	19/07/2023	
<b>Aprobó</b>	Juan David Marín López	Subdirector de Negocios (E)	19/07/2023	
	Carlos Francisco Toledo Florez	Subdirector Información y Desarrollo Tecnológico (E)		

**Nota:** Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 173 de 2020 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.

**3. CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO**

Versión vigente del documento: **01**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	14/07/2023	Elaboración del documento	Lady Viviana Cedeño Bermúdez Analista T2 Grado 4/ Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Oscar Rojas Rodríguez / Analista T2-04 / Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico  German Santiago Neira Ruiz / Contratista / Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico	Juan David Marín López Subdirector de Negocios (E)  Carlos Francisco Toledo Florez Subdirector de Información y Desarrollo Tecnológico (E)

**Nota:** El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.