

**CIRCULAR No. 0027 DEL 30-12-2024**

**PARA:** Vicepresidentes, Jefes de Oficina, Personal de Planta y Contratistas de la ANH

**DE:** Vicepresidencia Administrativa y Financiera

**ASUNTO:** Lineamientos relacionados con el soporte y mantenimiento del hardware y software

De acuerdo con lo establecido en los lineamientos del Modelo de Gestión y Gobierno de TI (MGGTI) en los dominios de Gestión de Sistemas de Información y de Gestión de Servicios de TI se comunican los siguientes lineamientos sobre el soporte y mantenimiento de hardware y software de la ANH:

**1. Continuidad en los servicios de soporte y mantenimiento.**

De acuerdo con el artículo 2.2.9.1.2.1 del Decreto 1078 de 2015, "por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" y el Decreto 767 de 2022, en los cuales se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y de otra parte, en el Decreto 714 de 2012, son funciones de la Oficina de Tecnologías de la Información: "*9. Elaborar los programas de mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica que permitan mantener u optimizar los recursos tecnológicos de la Agencia*" y "*10. Asegurar la actualización y el mantenimiento de las aplicaciones técnicas y de ofimáticas utilizadas en la Agencia*" y que con base en ello, se debe asegurar en un plan anual de soportes y mantenimiento, la continuidad en la prestación de estos servicios tanto de los componentes de infraestructura tecnológica que soportan la operación de la Entidad, así como de las herramientas informáticas que se encuentran en producción y operativas, con base en el requerimiento de las dependencias que las usan o sus administradores funcionales, los cuales deberán enviarse a más tardar el 15 de enero de cada vigencia.

Para evitar la interrupción injustificada del servicio de soporte y mantenimiento, las dependencias solicitantes deberán tener en cuenta los tiempos que cada modalidad de contratación implica, de modo que la necesidad de actualización o provisión de los servicios atiendan el principio de planeación. De este modo, se busca que la revisión, los ajustes y el desarrollo de la fase precontractual puedan surtirse dentro de las fechas programadas, e incluso las que deban modificarse se desarrolle dentro de los términos previstos por cada área; evitando así que se presenten tiempos sin la prestación del servicio de soporte.

## CIRCULAR No. 0027 DEL 30-12-2024

### 2. Consideraciones en periodos de soporte vencidos.

La Oficina de Tecnologías de la Información pone en conocimiento de las dependencias de la ANH que algunos de los proveedores de servicios de soporte y mantenimiento de Hardware y Software tienen bajo sus políticas el concepto de pago de periodos atrasados o vencidos, o en su defecto, el denominado "*Reinstatement fee*". Este cargo lo hacen a sus clientes cuando se ha perdido la continuidad de los periodos de soporte y mantenimiento, como requisito previo a la actualización del servicio, sin embargo, cada proveedor establece sus condiciones en esta eventualidad.

En este sentido, se deben implementar las acciones apropiadas para evitar la materialización de esta situación y, ante la necesidad excepcional de actualizar un periodo de soporte y mantenimiento vencido, se deberá consignar en el Estudio previo de la contratación, el análisis correspondiente con el fin de establecer la relación costo-beneficio en cuanto a la actualización del servicio frente a la adquisición de un nuevo bien, licencia o herramienta informática, así como la inclusión de los términos y condiciones de la política del proveedor para periodos vencidos.

Cordialmente,



**Fabian Camilo Rojas Barrera**  
Vicepresidente de Agencia E2 Grado 06  
Vicepresidente Administrativo y Financiero

Aprobó:

David Leonardo Montaño García – Jefe Oficina Asesora Jurídica / Componente Jurídico

Revisó:

Sandra Mireya Ramírez Fernández– Jefe OTI (E) / Componente Técnico

Proyectó:

German Augusto Suárez Vera – Experto G3 Grado 5 (E)-OTI/ Componente Técnico



**CIRCULAR No. 0027 DEL 30-12-2024**