

Guía indisponibilidad de la Tienda Virtual del Estado Colombiano

La presente Guía define el tratamiento de los distintos eventos de indisponibilidad de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (TVEC). Una indisponibilidad es aquella que afecta la presentación de cotizaciones o la creación de una orden de compra, cuando la indisponibilidad se presenta dentro de las cuatro (4) últimas horas previstas para el cierre del evento correspondiente. El Certificado de Indisponibilidad es publicado en la página web de Colombia Compra Eficiente tan pronto como es confirmada la indisponibilidad y en un plazo no mayor a 24 horas en <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte>.

Presentación de cotizaciones

Instrucciones para los Proveedores

- En caso que no pueda acceder a la TVEC exista alguna falla para crear o enviar su cotización, informe la posible indisponibilidad en la TVEC con mayor detalle por medio de la opción “Crear caso” en <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/>.
- Envíe antes de la hora de finalización del evento de cotización un correo electrónico a la Entidad Estatal informando la situación relacionando el número del evento de cotización.
- Cuando la TVEC 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 podrá solicitar a la entidad ampliar el plazo del evento por un periodo igual al de la indisponibilidad, para lo cual debe adjuntar el certificado de indisponibilidad ubicado en <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/> en la opción “Indisponibilidad en las plataformas”.
- Si Colombia Compra Eficiente confirma la indisponibilidad de la TVEC dentro de las 24 horas siguientes al cierre del evento de cotización, puede presentar su cotización por correo electrónico dentro de las 48 horas siguientes al cierre.
- El proveedor deberá subir su cotización a un nuevo evento de cotización en la TVEC con la misma información enviada anteriormente para el evento que sufrió la indisponibilidad.

Instrucciones para los Compradores

- Las Entidades Estatales que adelantan compras en la TVEC no deben aceptar cotizaciones por fuera del sistema. Sin embargo, cuando hay una indisponibilidad de la TVEC que ha sido confirmada por Colombia Compra Eficiente en el Certificado de Indisponibilidad, y el evento de cotización ha finalizado, la Entidad Estatal puede recibir cotizaciones por correo electrónico dentro de las 48 horas siguientes al momento previsto para el cierre.



- La Entidad Estatal debe establecer un correo electrónico al que los proveedores pueden enviar su cotización en caso de indisponibilidad de la TVEC al momento de crear el evento por la opción de mensajes
- Si recibe correos electrónicos de proveedores informando una posible indisponibilidad de la TVEC, pero la plataforma está disponible nuevamente y el evento de cotización no ha finalizado, la Entidad Estatal debe ampliar el evento al menos por un periodo igual al tiempo de indisponibilidad de la TVEC y enviar un mensaje en el evento de cotización a todos los proveedores informando que la plataforma se encuentra disponible y que la fecha de finalización fue ampliada por lo tanto pueden enviar o editar sus cotizaciones.
- Si recibió correo electrónico de alguno de los proveedores informando una posible indisponibilidad de la TVEC antes del cierre del evento de cotización el evento ya ha finalizado, verifique la existencia del Certificado de Indisponibilidad y que los proveedores hagan parte del acuerdo marco de precios; De ser así tanto la apertura de las ofertas como la generación de la orden de compra no debe realizarse antes de 48 horas luego del cierre del evento esto para recibir por correo electrónico las cotizaciones de los proveedores del acuerdo marco de precios que informaron antes del momento del cierre.
- Si el proveedor seleccionado no pudo cargar la cotización en la TVEC, la Entidad Estatal deberá crear un nuevo evento de cotización, que podrá crearlo a partir de una copia del evento anterior, posteriormente finaliza el evento de cotización y procede a generar la orden de compra.

Creación de orden de compra

Instrucciones para los Compradores

- En caso de que no pueda acceder a la TVEC o exista alguna indisponibilidad para crear una orden de compra, informe la posible indisponibilidad con mayor detalle por medio de la opción “Crear caso” en <https://www.colombiacompra.gov.co/soporte/>.
- Colombia Compra Eficiente confirmará en la respuesta al Ticket si existió o no una indisponibilidad y publicará el Certificado de Indisponibilidad respectivo.

