ESTUDIOS PREVIOS CONTRATACIÓN DIRECTA

El Fondo Nacional del Ahorro - FNA, de acuerdo con el Numeral 1.5 del Manual de Contratación establece las condiciones a considerar en los procesos de contratación adelantados, orientado a la optimización de las compras públicas de la Entidad, en cumplimiento de los principios de planificación, responsabilidad y transparencia. Adicionalmente a lo establecido en la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector de Colombia Compra Eficiente, en contratación directa.

1. DESCRIPCIÓN DE LA NECESIDAD.

De acuerdo con la Ley 432 de 1998, el FNA es una empresa industrial y comercial del Estado de carácter financiero del orden nacional, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público según lo establecido en el Decreto Ley 492 de 2020, organizada como establecimiento de crédito de naturaleza especial. Está dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente.

En materia contractual, el régimen jurídico aplicable al Fondo Nacional del Ahorro – FNA, se determina por la posición que detenta la Entidad dentro de la relación jurídico negocial y la naturaleza de los Convenios y/o Contratos que celebra. De esta manera y atendiendo a un criterio orgánico cuando el Fondo Nacional del Ahorro FNA suscribe con Entidades de Derecho Público Convenios o Contratos Interadministrativos, dichos negocios jurídicos se someterán a la regulación de la Ley 489 de 1998 y el Estatuto General de la Contratación Pública Ley 80 de 1993, y demás normas que las complementen, sustituyan y resulten aplicables.

De otra parte, cuando el Fondo Nacional del Ahorro FNA funge como la parte Contratante, su actividad precontractual, contractual y post contractual, acorde con lo dispuesto en los artículos 13 y 15 de la Ley 1150 de 2007, se regirá por el Derecho Privado, el cual encuentra fundamento en el principio de la autonomía de la voluntad el cual tiene consagración legal en el Artículo 1602 del Código Civil, que concurre con el principio de legalidad que preside a todas las actuaciones de la administración, en tanto que los servidores públicos solo ejercer sus funciones y competencias en el marco de la Ley.

Las herramientas tecnológicas están encaminadas en promover y soportar los objetivos estratégicos en cuanto a:

- Efectividad operacional: permitiéndole a la entidad ser efectiva con productos y servicios de calidad, aportando de manera positiva en los indicadores de gestión a las necesidades de los consumidores financieros al facilitar los flujos de los procesos y mantener disponible la información requerida en ellos.

- Fortaleza Financiera: generando solidez estabilidad y confianza en los afiliados al propender, mediante las herramientas tecnológicas, satisfacer las necesidades de financiación de la vivienda, aportando directamente a los indicadores de eficiencia operativa

- Experiencia del cliente: manteniendo la adecuada sincronización, integración y disponibilidad de la información generada en los diferentes procesos de negocio, le permite a la entidad mantener la fidelidad de sus afiliados ofreciendo satisfacción en la

respuesta de sus necesidades y requerimientos lo que conlleva un aumento en el número de afiliados activos.

FONDO NACIONAL DEL AHORRO, en adelante,- el FNA, es una entidad del Orden Nacional Ley 432 de 1998, Empresa Industrial y Comercial del Estado, de carácter financiero, con domicilio en la ciudad de Bogotá, y dependencias en otras regiones del país, cuyo propósito es administrar los recursos de las cesantías de los empleados públicos y trabajadores oficiales, y propender por garantizar los derechos de todos los colombianos a tener una vivienda digna y acceder a la educación.

La infraestructura con la que cuenta el FNA, comprende la comunicación lógica de todas sus oficinas a través de enlaces de telecomunicaciones de diversas tecnologías capacidades, velocidades y anchos de banda, entendido como la conexión punto multipunto (para el caso de FNA la comunicación entre Oficinas con la sede Central) a través de un medio de trasmisión físico y/o de propagación; así como también la integración de componentes tecnológicos complementarios a la conectividad (Aceleradores de ancho de banda, Wifi Corporativo) es así como la entidad garantiza la continuidad del negocio y hace que la interconexión entre sus sitios remotos sea un prioridad, así mismo, la expansión de sus servicios y la necesidad de ampliar su cobertura ha logrado que se involucren los puntos empresariales e institucionales, los cuales se encuentran como objetivos misionales de la entidad.

De acuerdo con las solicitudes y necesidades de equipos por parte de la gerencia de talento humano y la proyección de ampliación de personal mediante los Decretos 154 y 155 de 2022, acuerdo 2470 del 2022, en los que se definió la nueva estructura organizacional compuesta por 1.237 trabajadores oficiales y 12 empleados públicos, pasando de tener 23. Adicional a lo anterior aumento a 9 vicepresidencias, 45 gerencias y 5 dependencias, de igual manera se están ampliando los servicios y puntos de atención a nivel nacional.

Considerando la importancia estratégica de los servicios tecnológicos del Fondo Nacional del Ahorro, es necesario asegurar el acceso continuo a los sistemas de información que soportan los procesos de la entidad, al igual que el fortalecimiento de estrategias y tecnologías que permitan mejorar la atención al cliente del fondo, es por ello que el FNA requiere contratar para la Gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos, servicio que integra de forma global lo siguiente:

a **Mesa de Ayuda y Servicios.**
Garantiza el servicio de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la Mesa de Ayuda y Servicios.

b **Servicio de operación de tic seguridad y redes LAN.**
Servicios integrales de suministro de bienes y servicios, soporte, gestión, monitoreo y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de propiedad del Fondo Nacional del Ahorro (FNA) distribuida a nivel nacional en sede principal y todas las oficinas o puntos de atención correspondiente a:

- Redes LAN
- Cableado estructurado (voz/datos) y redes eléctricas de puestos de trabajo.
- Telefonía IP

- Seguridad informática perimetral

Para la administración de la infraestructura relacionada se debe contar con un grupo de soporte técnico en sitio conformado por personas con perfiles específicos cuyas funciones mínimas, cantidad y perfil técnico se encuentra en el Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas".
Respecto al mantenimiento correctivo de la infraestructura tecnológica marca CISCO, se debe considerar que el FNA cuenta con un Contrato de soporte especializado CISCO, en cuyo caso al Contratista le corresponderá interactuar con los equipos acorde al procedimiento establecido por el fabricante para la resolución de correctivos; para la demás infraestructura (marca diferente a CISCO) el mantenimiento será integral.
La distribución de la infraestructura enunciada y a operar se detalla en el Anexo No. 3 "Distribución componentes de infraestructura a nivel Nacional" y Anexo No. 4 "Ubicación Puntos de Atención".
Como parte del alcance del Contrato se contará con un valor designado por el FNA para ser ejecutado a través de una Bolsa de Suministros de Bienes y Servicios por Demanda, cuyo propósito es aprovisionar bienes o servicios relacionadas con la infraestructura administrada en caso de fallas, obsolescencia o daños no imputables al Contratista, como también para atender nuevas necesidades de las áreas del FNA relacionadas con dicha infraestructura y que solo son dimensionadas o definidas en el tiempo. Para el caso, los servicios y elementos establecidos como "BOLSA DE SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS POR DEMANDA" solamente serán pagados por el FNA en la medida que se soliciten y contra prestación efectiva del servicio o entrega del bien; los alcances de la Bolsa en mención se encuentran en el Anexo No. 5 "Bolsa de Suministros de Bienes y Servicios por Demanda".
A continuación, se esboza el alcance de la operación, mantenimiento y Bolsa de Suministro de Bienes y Servicios por Demanda, recalcando que el detalle se encuentra en el anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas" y demás anexos descritos en el presente documento.

OPERACIÓN

Para la operación de la infraestructura se requiere de un grupo integral de soporte conformado por personal especializado a cargo del proveedor ubicado en las instalaciones del FNA (en sitio sede principal) para efectuar actividades de soporte, gestión y monitoreo sobre la infraestructura tecnológica de la Entidad definida en el alcance (Anexos No. 1, No. 2, No. 3, No.4 y No. 5) y que se encuentra distribuida a nivel nacional en la sede principal "CNA" y en "Puntos de atención", los cuales están clasificados internamente en puntos de atención, puntos institucionales y puntos empresariales.
En el Anexo No. 1 "Especificaciones Técnicas" se encuentra el personal mínimo requerido en las instalaciones del FNA, perfiles, horario de soporte, disponibilidad fuera de horario laboral, gestión, actividades y cubrimiento/reemplazo de personal por periodos temporales.

MANTENIMIENTO

Toda la infraestructura tecnológica incluida en el alcance (Anexos No. 1, No. 2, No. 3, No.4 y No. 5) contempla como mínimo un (1) mantenimiento preventivo y de ser necesarios mantenimientos adicionales se especifica puntualmente en el Anexo No. 1.
Se debe realizar un mantenimiento preventivo para los centros de cableado a nivel nacional.
Para los elementos activos de red que posee el FNA marca CISCO, el proveedor deberá efectuar los correctivos de primer nivel y en caso de ser necesario escalar (segundo nivel) al fabricante para la resolución del inconveniente haciendo uso del Contrato de soporte especializado CISCO que se encuentra suscrito con el FNA; dicho Contrato incluye cambio de partes, reemplazo total de equipo, actualizaciones de seguridad (parches), actualizaciones de firmas para IPS, actualización de software, suscripciones de licenciamiento y soporte remoto a problemas sobre la infraestructura de marca CISCO en uso por el FNA.

En caso de requerirse el cambio de partes o reemplazo total de equipo como resultado de un correctivo efectuado a través del Contrato con el fabricante CISCO, le corresponderá al proveedor que opera la infraestructura proporcionar la mano de obra para efectuar el cambio correspondiente y la configuración respectiva. Cuando la parte o equipo corresponda a un punto de atención le corresponderá al proveedor el transporte respectivo entre sede principal-punto de atención y viceversa, mano de obra para efectuar el cambio correspondiente y la configuración respectiva.
Para la infraestructura tecnológica diferente a marca CISCO se requiere mantenimiento correctivo integral a cargo directamente del proveedor; ello corresponde a Sistema de tarificación y UPS que soportan puestos de trabajo.
Para los elementos pasivos de red que posee el FNA a nivel nacional que conforman el cableado estructurado y red eléctrica de puestos de trabajo, como también para el backbone de fibra en sede principal que interconecta centros de cableado a switch de Core, el proveedor deberá efectuar los correctivos de primer nivel y en caso de ser necesario acorde a diagnóstico optar por un correctivo de segundo nivel.
Para el caso de la sede principal el mantenimiento correctivo de primer nivel para backbone de fibra y cableado estructurado / red eléctrica de puestos de trabajo, se debe efectuar tantas veces como sea necesario.

Para los Puntos de Atención a nivel nacional el mantenimiento correctivo de primer nivel para cableado estructurado / red eléctrica de puestos de trabajo estará limitado a treinta (30) servicios o solicitudes durante la vigencia del contrato; dicha cantidad de servicios se utilizará para cubrir la totalidad de los puntos de atención a nivel nacional.

Si como parte del diagnóstico del correctivo de primer nivel se requiere efectuar un cambio total del punto de cableado estructurado, red eléctrica o se requiera cambio en el backbone de fibra, se debe escalar el diagnóstico al FNA para la respectiva autorización a través de la Bolsa de Suministro de Bienes y Servicios por Demanda; entendiéndose esto como correctivo de segundo nivel hasta la resolución total del inconveniente.

c Transporte, custodia y almacenamiento de medios magnéticos para el Fondo Nacional Del Ahorro.
Corresponde a Brindar transporte, custodia y almacenamiento de medios magnéticos para el fondo nacional del ahorro.

Esta actividad corresponde a la Gerencia de Servicios de TI e Infraestructura, en ejercicio de dichas funciones velar por la custodia de la información, considerada esta como un activo esencial para las actividades de la entidad que en consecuencia exige una protección adecuada. Es por ello que, en desarrollo de las políticas de seguridad de la información del FNA y acogiéndonos a lo dispuesto en la Norma ISO 27002, se ha implementado un conjunto de estrategias para asegurar el cumplimiento de nuestro objetivo de conservar y proteger la información de la entidad a través de Backups y almacenamiento en medios magnéticos como cintas LTO, Discos Duros, CD's, Unidades de 4mm, Cartridger, Rollos de Microfilm, entre otros.

Ahora bien, en la entidad actualmente no cuenta con la infraestructura física y operativa suficiente que garantice la seguridad física y lógica de la información contenida en los mencionados medios magnéticos, que requiere se realice bajo normas de seguridad rigurosas, correctos protocolos y en lugares físicos que cumplan con las directrices impartidas en la Ley General de Archivos 594 de 2000 y el Acuerdo 037 de 2022 del Archivo General de la Nación, por lo cual se hace necesario

contratar la prestación de estos servicios con una entidad especializada en el transporte, almacenamiento y custodia de medios magnéticos, a fin de reducir el riesgo de deterioro o perdida de la información.

d **Gestión técnica para plantas eléctricas.**

El Fondo Nacional del Ahorro en su sede principal cuenta con cinco plantas eléctricas. Actualmente se encuentran en operación y cumplen con la función de brindar energía eléctrica como suplencia en caso de una falla en el suministro de energía eléctrica de la red principal. Esto lo realiza a través de un generador eléctrico impulsado por un motor a combustión interna, garantizando la continuidad del trabajo y las distintas operaciones y servicios de la entidad.

Es así como las herramientas tecnológicas están encaminadas en promover y soportar los objetivos estratégicos en cuanto a:

- Efectividad operacional: permitiéndole a la entidad ser efectiva con productos y servicios de calidad, aportando de manera positiva en los indicadores de gestión a las necesidades de los consumidores financieros al facilitar los flujos de los procesos y mantener disponible la información requerida en ellos.
- Fortaleza Financiera: generando solidez estabilidad y confianza en los afiliados al propender, mediante las herramientas tecnológicas, satisfacer las necesidades de financiación de la vivienda, aportando directamente a los indicadores de eficiencia operativa

- Experiencia del cliente: manteniendo la adecuada sincronización, integración y disponibilidad de la información generada en los diferentes procesos de negocio, le permite a la entidad mantener la fidelidad de sus afiliados ofreciendo satisfacción en la respuesta de sus necesidades y requerimientos lo que conlleva un aumento en el número de afiliados activos.

Para apoyar el logro de estos objetivos, la entidad tiene en su sede principal un Datacenter activo en donde están alojados los servidores y equipos que permiten el procesamiento de datos del core del negocio y la interconexión entre las sedes para el uso de aplicativos y plataformas informáticas que soportan los diferentes servicios que el FNA presta a sus usuarios a nivel nacional, tanto para sus clientes internos como para los consumidores financieros.

El Fondo Nacional del Ahorro en su sede principal cuenta con cinco plantas eléctricas. Actualmente se encuentran en operación y cumplen con la función de brindar energía eléctrica como suplencia en caso de una falla en el suministro de energía eléctrica de la red principal. Esto lo realiza atreves de un generador eléctrico impulsado por un motor a combustión interna, garantizando la continuidad del trabajo y las distintas operaciones y servicios de la entidad.

Sede Principal FNA, Ubicación: Carrera 65 No. 11-83, Bogotá D.C.

- Una planta eléctrica CUMMIN'S VTA 28 de 650 KVA. ubicada frente a la oficina de Monitoreo y Seguridad.

- Una planta eléctrica con capacidad de suministrar 375 KVA, ubicada frente a la oficina de Monitoreo y Seguridad, la cual respalda el cuarto eléctrico # 1 del Data Center principal.

- Una Planta eléctrica con capacidad de suministrar 250 KVA, ubicada en los exteriores del edificio de informática en la zona de caniles de seguridad. Esta, suple el cuarto eléctrico # 2.

- Tres transferencias automáticas para cada una de las plantas eléctricas.
- Sede Centro FNA, Ubicación: Calle 18 7-49/59 Bogotá D.C.
- Una Planta Eléctrica PERKINS Con Capacidad de suministrar 165KVa.
- Una Planta Eléctrica PERKINS Con Capacidad de suministrar 165KVa.
- Una Transferencia de 500 Amperios (A).
- Una Transferencia de 600 Amperios (A).
- Una subestación con capacidad de suministrar 300KVA y transformar 11400 Voltios (V) a 208-120 Voltios (V).
- En la actualidad estos sistemas se encuentran en funcionamiento; sin embargo, es de suma importancia dar continuidad a los mantenimientos preventivos que se vienen realizando periódicamente, así como los mantenimientos correctivos cuando los equipos lo requieren.
- Estas actividades garantizan la correcta operatividad de estos sistemas de respaldo eléctrico. Por tanto, se hace necesario continuar con los servicios para el soporte técnico 7x24x365, Así Como también el mantenimiento tanto preventivo como correctivo de estos generadores y transferencias acorde a el Anexo 1. Especificaciones técnicas.

e **Servicios profesionales administración infraestructura tecnología.**

Con el propósito de brindar de manera oportuna y ágil el servicio a los clientes tanto internos como a nuestros consumidores financieros, el FNA, emprendió el fortalecimiento de la plataforma de cómputo mediante la adopción de estándares mundiales que permiten en el campo de la ingeniería de software crecer bajo el esquema de "Arquitectura Orientada a Servicios (SOA)" apropiando modelos y criterios arquitectónicos que permitan la usabilidad de la plataforma, para brindar al usuario final interfaces con arquitectura digital amigable y fácil de interactuar. Sobre este modelo de arquitectura se soportan los servicios de Atención al cliente, el CORE del negocio (COBIS), Fondo En Línea, App Móvil que se integra con aplicativos de apoyo estratégico como ERP, CRM, entre otros, los cuales son utilizados tanto por los clientes internos como los consumidores financieros y cuya integración se realiza a través del bus de datos y soportado en los servidores de tecnologías IBM, Hewlett-Packard y almacenamientos IBM, así como las herramientas utilizadas para el respaldo de la información generada en la entidad y dado su continuo crecimiento y evolución, se hace indispensable que ésta continúe operando bajo las mejores prácticas propendiendo por adecuados niveles de servicio, operación y disponibilidad.

Por lo anterior, es necesario contar con el soporte y administración de la infraestructura tecnológica del FNA y por ello se hace necesario la prestación de servicio integral considerando los siguientes servicios:

1. Inicio y Empalme.
2. Prestación de servicios profesionales para administración, operación, soporte, mantenimiento, monitoreo y gestión de la infraestructura tecnológica del FNA.
3. Centro de control de servicios de operación de tecnología y monitoreo (CCO).
4. Bolsa de suministro de bienes y servicios por demanda.

f **Servicios de Suscripción de software en la nube (SaaS).**

El FNA requiere servicio por suscripción de software en la nube con derecho a uso por usuario para cumplimiento específico de:

- *SaaS para Chat Bot*: El FNA requiere una aplicación que opere sobre diversos canales (Teams, WhatsApp, Web) que permita interactuar con usuarios y ser ágiles para registrar y consultar los servicios que soliciten, estas actividades deben permitir realizarse de forma rápida, segura y eficiente sin necesidad de recurrir a soporte técnico o mesa de ayuda con acceso autónomo para 3000 usuarios.
- SaaS para Unificación de servicios de comunicaciones para personal: Prestar en su totalidad los servicios de la solución de comunicaciones unificadas basada en Total Voice.
- SaaS para Software de autoservicio de contraseñas: Aplicación (Web/App) que le permite al usuario final la autogestión de su contraseña del directorio activo, incluyendo entornos híbridos conformados con Office 365 con acceso autónomo para 3000 usuarios.

g. Servicios de fortalecimiento de herramientas para atención al usuario.

Las herramientas tecnológicas están encaminadas en promover y soportar los objetivos estratégicos en cuanto a:

• Efectividad operacional: permitiéndole a la entidad ser efectiva con productos y servicios de calidad, aportando de manera positiva en los indicadores de gestión a las necesidades de los consumidores financieros al facilitar los flujos de los procesos y mantener disponible la información requerida en ellos.

• Fortaleza Financiera: generando solidez estabilidad y confianza en los afiliados al propender, mediante las herramientas tecnológicas, satisfacer las necesidades de financiación de la vivienda, aportando directamente a los indicadores de eficiencia operativa

• Experiencia del cliente: manteniendo la adecuada sincronización, integración y disponibilidad de la información generada en los diferentes procesos de negocio, le permite a la entidad mantener la fidelidad de sus afiliados ofreciendo satisfacción en la respuesta de sus necesidades y requerimientos lo que conlleva un aumento en el número de afiliados activos.

Como parte del Plan Estratégico para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la Entidad adquirió en el año 2015, las aplicaciones: INFOTURNOS (Sistema de turnos) y WebDT (Cartelera Digital), para la atención de los Clientes (internos y externos) a nivel Nacional; de igual manera, se adquirieron los elementos de Hardware para su funcionamiento tales como monitores y player los cuales son utilizados por ambas aplicaciones.

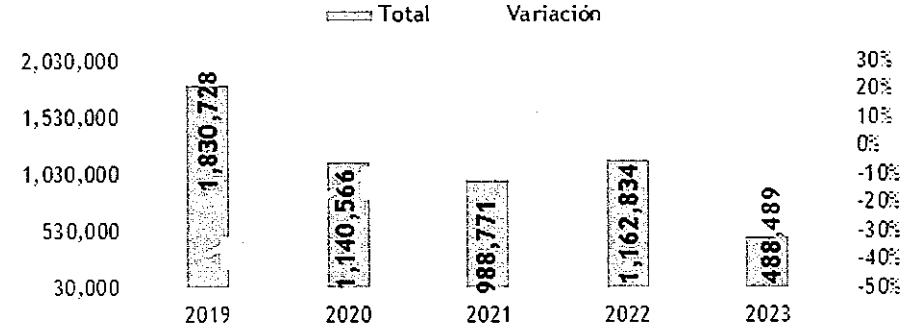
Con el fin de obtener un óptimo funcionamiento de esta plataforma tecnológica, es fundamental que todos los elementos tanto de Hardware como de software operen satisfactoriamente, para lo anterior, la Entidad suscribió en el año 2020 el contrato No.136-2020, cuyo objeto fue "Actualización Soporte y mantenimiento del software infoturnos, programación de atención presencial, servicios de integración de infoturnos con la nueva cartelera digital propiedad del

FNA" donde se indicó la necesidad de la renovación tecnológica de los elementos de Hardware que integran el Sistema de Turnos y Cartelera Digital.

EVOLUTIVO DE ATENCIONES 2019 – 2023

A continuación, se detallan las atenciones mes por mes desde el año 2019.

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2019	183,618	203,087	201,064	159,114	167,223	140,377	165,662	141,324	130,591	128,453	108,519	99,677	1,830,728
2020	153,537	198,372	137,404	35,687	60,250	74,250	87,699	71,505	82,286	80,043	79,716	77,797	1,140,566
2021	67,662	101,833	90,242	69,502	56,768	77,455	89,169	92,273	94,028	89,362	90,457	70,020	988,771
2022	80,558	101,859	130,213	93,027	98,193	85,827	89,802	118,929	106,967	91,846	85,723	79,890	1,162,834
2023	109,215	130,652	151,920	96,702									488,489



Mediante acciones específicas, el FNA requiere el fortalecimiento de herramientas para atención al usuario para el mejoramiento de su atención y la prestación de nuestros servicios. Son ellas:

- Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles.
- Servicios unificados para el fortalecimiento de la atención a usuarios KIOSKOS.

Lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - Mintic

En la Guía con lineamientos generales para el uso de tecnologías emergentes el MIntic establece como uno de los propósitos **el Habilitar y mejorar la provisión de Servicios Digitales de confianza y calidad.** Uno de sus componentes es la Habilitación digital que busca promover interacciones en tiempo real mediante los ***Canales de autoservicio, plataformas móviles y redes sociales***

Plan Estratégico del Fondo Nacional del Ahorro:

Hoy el desafío del Fondo está en definir una estrategia de experiencia de cliente (pilar del plan estratégico institucional -PEI- que le permita alcanzar la satisfacción de sus consumidores financieros apalancado en un modelo de servicio transversal.

Dentro de los pilares del Plan Estratégico Institucional se encuentra la Experiencia del cliente orientada a "enfocar esfuerzos en brindar una experiencia de usuario superior a sus clientes". Para esto debe validar y alinear sus procesos con la experiencia de usuario.

Los pilares del PEI están soportados en la Transformación digital que debe ocurrir al interior del Fondo para la optimización de los procesos, el mejoramiento de la competitividad y del valor agregado ofrecido a los clientes.

La Entidad tiene entre sus prioridades continuar con el fomento de canales no presenciales y la optimización de las TIC, con el fin de garantizar soluciones tecnológicas que permitan una mejora en la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero.

La entidad requiere atender a los consumidores financieros mediante canales diferentes a los puntos de atención, por lo que ha evidenciado la importancia de facilitar a los consumidores financieros sus diferentes tramites e información de productos a través de Terminales de Autoservicio o Kioskos, los cuales son puntos de consulta interactiva y auto-atendidos que integran un conjunto de servicios misionales del FNA, utilizando aplicaciones tecnológicas, encapsulados en un formato de fácil y rápido acceso, ubicados dentro de las oficinas o lugares alternos, según la necesidad del FNA.

Para atender la necesidad expuesta, se requiere contratar los servicios de un proveedor que disponga de estos equipos en diferentes puntos de interés del FNA a nivel nacional.
Las terminales de autoservicio responden a la necesidad de ampliar nuestra cobertura de atención de servicios y están en la capacidad de apoyar los siguientes servicios:

SERVICIOS	TIPO DE TRAMITE
IMPRESIÓN	Generar Cupon Pago Obligacion Cartera.
	Generar Recibo Ahorro Voluntario.
	Generar formulario de retiro de cesantias.
CONSULTAS	Consultar consumidor financiero
	Consulta saldos de Cesantias
	Consultar tramites de retiro de cesantias.
	Consultar correo electronico consumidor financiero
TRAMITES	Generar certificado cesantias con corte fecha
	Generar certificado cesantias con corte año
	Generar certificado cuenta AVC corte fecha
	Generar certificado de deuda obligación cartera
	Generar certificado cesantias sin saldo
	Generar factura Pago Obligacion Cartera.
	Saldo Ahorro Voluntario
	Generar certificado de intereses obligacion cartera
	Modificar correo electronico consumidor financiero
	Generar certificado cuenta AVC corte año
	Enviar certificado cesantias con corte fecha
	Enviar formulario de retiro de cesantias.
	Enviar certificado cesantias con corte año
	Generar certificado cuenta AVC sin saldo
	Generar certificado cesantias para traslado de fon
	Generar Platilla Consignacion Privados
	Enviar certificado cesantias sin saldo
	Enviar certificado intereses cartera.
	Enviar certificado cuenta AVC corte fecha
	Enviar certificado deuda cartera.
	Enviar certificado cuenta AVC corte año
CLAVES - SERVICIOS	Cambio de Clave
	Asignación clave consumidor financiero

Mediante el uso de un servicio desarrollado por el FNA y que incluye la funcionalidad mencionada

Durante mayo de 2022 a abril de 2023 se han generado consultas en las 16 terminales de autoservicio con que cuenta actualmente, de acuerdo con el siguiente detalle:

PUNTO DE ATENCION	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	Total 12 meses
PA SOACHA	2,993	2,798	3,072	2,586	2,617	3,085	3,671	3,767	3,558	2,966	3,754	2,460	56,839
P.A PASTO	1,945	1,661	2,331	1,847	2,112	2,046	1,920	1,862	2,001	3,716	3,833	2,360	41,564
PA IBAGUE	1,119	1,487	1,858	1,988	2,667	1,759	688	884	1,194	933	922	1,419	22,156
PA BARRANQUILLA	859	1,336	626	1,315	1,488	1,317	985	728	1,281	2,187	2,137	1,305	21,183
PA PEREIRA	218	279	544	5	106	262	382	310	361	325	475	1,058	10,276
PA BUCARAMANGA	1,411	1,028	1,186	526	1,157	1,289	939	979	1,127	1,148	665	653	19,276
PA CNA	410	2,043	1,124	1,734	2,879	1,789	1,598	447	956	884	1,085	515	20,568
PA MEDELLLIN	566	890	1,287	1,190	1,416	513	418	145	378	906	358	480	13,703
PA CAN	393	464	494	1,085	994	750	525	587	463	429	446	324	12,967
PA CARTAGENA	338	298	265	113	187	107	214	120	376	472	282	310	7,237
PA AMERICAS	720	474	91	330	382	415	386	232	296	317	341	298	9,060
PA ANGEL	227	64	430	829	426	189	266	350	274	273	253	190	7,785
PASEO VILLA DEL RIO								168	196	216	300	186	1,066
PA SUBA	634	304	168	461	262	75	134	362	712	403	469	183	7,686
P.A MAYORCA MEDELLIN	385	482	520	54	110	81	135	116	249	393	221	142	5,454
PA MANIZALES	415	276	466	158	122	239	223	322	51	31	28	20	6,476
Total general	12,637	13,885	14,462	14,226	16,966	13,927	12,484	11,379	13,473	15,599	15,569	11,903	263,352

2. OBJETO DEL PROCESO, ESPECIFICACIONES TÉCNICAS E IDENTIFICACIÓN DEL CONTRATO.

2.1. Objeto

Contratar la prestación de servicios de gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, requeridos para dar soporte a la operación del Fondo Nacional del Ahorro.

2.2. Alcance del Objeto Contractual

Generar e implementar soluciones tecnológicas y de transformación digital, que provean de forma oportuna, eficiente y transparente la información requerida en los procesos del Fondo Nacional del Ahorro, entre otros, y sin limitarse a ellos:

1. Servicio de suministro y operación de la infraestructura tecnológica y de alta disponibilidad, almacenamiento, copias de seguridad (backup), administración de equipos de seguridad física y lógica, monitoreo de infraestructura y aplicaciones, así como servicios de operación y soporte entre los cuales se tienen: la administración de aplicaciones, base de datos, seguridad informática, administración para los sistemas de información y sitios Web del FNA.
2. Servicios de modernización y actualización a la plataforma tecnológica del FNA.
3. Servicios, elementos y recursos de conectividad, telecomunicaciones e internet para el FNA.
4. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los componentes que integran las mesas de servicios para el FNA.
5. Servicios de administración, operación, soporte y mantenimiento de la infraestructura LAN del FNA y de los dispositivos de impresión y fotocopiadoras.
6. Servicios de operación soporte y mantenimiento a la infraestructura tecnologías de atención al cliente mediante turnos digitales del FNA.
7. Servicios de operación y mantenimiento a los componentes eléctricos UPS de la infraestructura eléctrica del FNA.
8. Servicios de integración y parametrización de una solución telefónica Online para el FNA.
9. Servicios de software SaaS para la implementación de un software que permita optimizar los procesos internos del FNA.
10. Servicios de fortalecimiento de estrategias de atención al ciudadano.

11. Servicios y mecanismos orientados a mitigar los riesgos de ciberseguridad ocasionados por amenazas que puedan comprometer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información del FNA.
12. Mejora de la prestación de los servicios de tecnologías de información como la implementación de mejores prácticas tales como ITIL.
13. Servicios de transformación digital, orientados a la habilitación de Servicios Ciudadanos Digitales para facilitar a los ciudadanos su interacción con el FNA, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública.

2.3. Especificaciones técnicas del bien o servicio a prestar:

La gestión, modernización, administración, actualización y soporte de los componentes tecnológicos de la entidad debe cumplir con las características, funcionalidades y configuraciones establecidas en el Anexo Técnico para la gestión de los componentes tecnológicos del Fondo Nacional del Ahorro que hace parte integral del presente documento, en aras de garantizar su correcta implementación y el acatamiento de la normativa aplicable.

2.4. Tipología Contractual:

Contrato Interadministrativo.

2.5. Obligaciones de las partes.

2.5.1. **Obligaciones Comunes de las Partes.**

2.5.1.1. Exigir mutuamente la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato.

2.5.1.2. Proporcionar las máximas condiciones de seguridad para consultar la información, verificando los procesos, procedimientos y buenas prácticas de manejo de la información, con el fin de evitar los riesgos por pérdida, destrucción, alteración o uso no autorizado y/o fraudulento de la información consultada en el marco del presente contrato.

2.5.1.3. Guardar la confidencialidad respecto del tratamiento de datos privados, semiprivados y sensibles contenidos en el intercambio de información de acuerdo con lo exigido por la ley y sus decretos reglamentarios.

2.5.1.4. Todas aquellas que se deriven de la naturaleza del contrato.

2.5.2. **Obligaciones Generales del Contratista.**

2.5.2.1. Prestar con oportunidad el servicio objeto del contrato en los plazos acordados.

2.5.2.2. Informar al supervisor según corresponda, la ocurrencia de hechos que impidan el uso adecuado del servicio o sobre cualquier circunstancia que afecte la ejecución del contrato.

2.5.2.3. Atender oportunamente los requerimientos que realice el supervisor del contrato según corresponda.

2.5.2.4. Cumplir a cabalidad con las obligaciones propias e inherentes al contrato, en las condiciones, modos y plazos determinados.

2.5.2.5. Cumplir todas las especificaciones técnicas del servicio, y demás anexos, para lo cual empleará todos sus recursos técnicos, económicos, físicos y logísticos, necesarios para garantizar el normal desarrollo del objeto contractual, sin costo adicional para el FNA.

2.5.2.6. Hacer entrega oportuna del bien o servicio objeto del contrato en los plazos acordados según el cronograma, con el Fondo Nacional del Ahorro.

2.5.2.7. Informar al supervisor según corresponda, la ocurrencia de hechos que impidan el uso adecuado del servicio o sobre cualquier circunstancia que afecte la ejecución del contrato.

2.5.2.8. Atender oportunamente los requerimientos que realice el supervisor del contrato según corresponda.

2.5.2.9. Acreditar en las oportunidades que así se requiera, de conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 41 de la Ley 80 de 1993, adicionado mediante el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, que se encuentra al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social integral, así como los parafiscales relativos al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las cajas de compensación familiar, de todo el personal vinculado directamente a la ejecución del contrato.

2.5.2.10. Indemnizar y/o asumir todo daño que se cause a terceros, a bienes propios o de terceros, o al personal contratado para la ejecución del contrato, por causa o con ocasión del desarrollo de este.

2.5.2.11. Responder por el pago de los tributos que se causen o llegaren a causarse por la celebración y ejecución del contrato, y cierre o liberación de saldos del contrato.

2.5.2.12. Presentar la respectiva factura o su documento equivalente de acuerdo con el régimen tributario aplicable, acompañada de los documentos soporte que permitan establecer el cumplimiento de las condiciones pactadas.

2.5.2.13. Ejecutar todas las actividades y trámites necesarios para el correcto y total cumplimiento del objeto.

2.5.2.14. Dar cumplimiento a las políticas de seguridad de la información del FNA, y asegurar que su personal las cumpla, así como los demás procedimientos establecidos por la Entidad.

2.5.2.15. Garantizar la buena calidad de los bienes o servicios objeto del contrato.

2.5.2.16. Abstenerse de divulgar por cualquier medio, el contenido total o parcial de documentos que le sean encomendados para el desarrollo o ejecución del presente contrato, salvo expresa autorización escrita del FNA.

2.5.2.17. Guardar la debida confidencialidad de la información que pueda llegar a conocer con, ocasión de la ejecución del contrato, frente a personal no autorizado por el FNA y a terceros en general.

2.5.2.18. Asegurar que para todas las actividades derivadas del contrato asignará los recursos especializados necesarios para lograr el cumplimiento de estas.

2.5.2.19. El contratista deberá dejar claridad de que la propiedad de la información que pudiese llegar a consolidar durante las actividades de soporte y mantenimiento pertenece al FNA

2.5.2.20. El contratista deberá contar con procedimientos y controles para la entrega de información no publica que haya sido suministrada por la Entidad y la destrucción de esta por parte del tercero una vez finalizado el servicio

2.5.2.21. Todo el personal empleado por el CONTRATISTA deberá dar cumplimiento a las políticas de seguridad informática del FONDO NACIONAL DEL AHORRO, así como a todos los procedimientos establecidos por la Entidad, Cumpliendo con los siguientes lineamientos y marco regulatorio establecido por la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 042 de 2012 concernientes a los servicios tecnológicos enunciados.

2.5.2.22. Cumplir con las instrucciones y directrices que para el desarrollo del objeto contractual le realice el supervisor del FNA; y de manera general obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando dilaciones y en trabamientos que pudieran presentarse.

2.5.2.23. Informar al FNA la existencia de situaciones que ameriten modificar actividades relacionadas con el objeto del contrato o cuando se presenten imprevistos; de no realizarlo asumirá la responsabilidad a que haya lugar.

2.5.2.24. Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad.

2.5.2.25. Presentar factura con una descripción detallada de los servicios prestados, cumpliendo con los requisitos establecidos en el estatuto tributario y adjuntando el informe de cumplimiento de las obligaciones contractuales expedido por parte del supervisor del contrato según corresponda

2.5.2.26. Entregar los informes pactados y los requeridos por el Supervisor, cumpliendo los requisitos que se establezcan para ello.

2.5.2.27. Reportar de manera inmediata cualquier novedad o anomalía sobre la ejecución del contrato, al Supervisor.

2.5.2.28. Atender los lineamientos que durante el desarrollo del contrato emita el FNA.

2.5.2.29. No acceder a peticiones o amenazas de quienes actúan por fuera de la Ley con el fin de obligarlos a hacer u omitir algún acto o hecho. Cuando se presenten tales peticiones o amenazas, el Contratista deberá informar inmediatamente de su ocurrencia al FNA y a las demás autoridades correspondientes para que ellas adopten las medidas y correctivos que fueren necesarios

2.5.2.30. Colaborar con El FNA en el suministro y respuesta a los requerimientos efectuados por los organismos de control, en relación con la ejecución, desarrollo o implementación del presente contrato.

2.5.2.31. Utilizar la imagen del FNA de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste. Salvo autorización expresa y escrita de las partes, ningún funcionario podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.

2.5.2.32. Asumir la responsabilidad civil que genere la demanda o las demandas interpuestas por terceros derivada del servicio prestado al FNA en ejecución del contrato

2.5.2.33. Cumplir con el protocolo establecido por parte del Fondo Nacional del Ahorro para efectos de mitigar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19. Así mismo deberá garantizar la capacitación, aplicación y cumplimiento de dicho protocolo por parte de sus contratistas o personal a cargo asignado para la ejecución del contrato.

2.5.2.34. Dando cumplimiento a la normatividad de Seguridad y Salud en el Trabajo; el contratista debe garantizar que se cumpla con todos los programas acordes al nivel de Riesgo de su objeto social, afiliación a ARL, capacitaciones, aplicación y cumplimiento del Programa de SST del personal a cargo asignado para la ejecución del contrato.

2.5.2.35. El Contratista se compromete a dar estricto cumplimiento al régimen de protección de datos personales que se establecen las leyes, 1266 de 2008, 1581 de 2012 y demás normas que las complementen o modifiquen, así como a implementar las medidas técnicas, administrativas y humanas que aseguren que el tratamiento de datos personales cumple con los principios de seguridad, acceso y circulación

restringida, confidencialidad y calidad contenidos en la legislación, so pena de incurrir en las sanciones legales correspondientes.

2.5.2.36. Reportar a través del supervisor del contrato al grupo de prevención de fraudes y seguridad de la información cuando se encuentre evidencia de alteración o manipulación de información.

2.5.2.37. Garantizar que el proceso o servicio contratado cuente con los controles necesarios para mitigar los riesgos operacionales asociados al mismo.

2.5.2.38. Hacer uso de las herramientas de transferencia segura de la información que dispone la entidad para el envío y recepción de información catalogada como información clasificada o reservada, de acuerdo con las definiciones descritas en la ley 1712 de 2014.

2.5.2.39. Cumplir al Manual de Políticas de Seguridad de la Información - GRMN-SGSI del FNA.

2.5.2.40. Comprometerse a que todo el personal responsable de la ejecución del objeto del contrato conocerá los materiales de capacitación de riesgo operacional compartidos por el FNA.

2.5.2.41. Conocer la regulación referente a las Reglas Relativas a la Administración del Riesgo Operacional emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia (Circular externa 025 de 2020 y las demás normas que las adicionen o modifiquen), para garantizar la gestión y mitigación de riesgos operacionales en el proceso o servicio objeto del contrato

2.5.2.42. El Contratista deberá disponer de planes de contingencia y continuidad debidamente documentados y probados, los cuales deberán ser suministrados a la Entidad al momento de la suscripción del contrato y avalados dentro de los tres días siguientes por el supervisor de este. El FNA podrá verificar en cualquier momento durante la ejecución del contrato que los planes, en lo que corresponde a los servicios convenidos, cumplen con las condiciones pactadas.

2.5.2.43. El contratista deberá considerar dentro del plan de continuidad del negocio la respuesta, recuperación, reanudación de la operación en contingencia y restauración ante la materialización de ataques cibernéticos.

2.5.2.44. El contratista deberá considerar dentro del plan de continuidad del negocio la respuesta, recuperación, reanudación de la operación en contingencia y restauración ante un escenario que requiera de Teletrabajo, Trabajo en casa o cualquier mecanismo que implique trabajo remoto.

2.5.2.45. El contratista deberá garantizar el cumplimiento de los asuntos relacionados en las cláusulas de continuidad de negocio. El FNA podrá realizar la verificación de dicho cumplimiento ya sea a través de visitas o cualquier mecanismo que considere conveniente. Si como resultado de dicha visita o mecanismos de verificación establecidos, se generan oportunidades de mejora, ya sea de tipo correctivo o preventivo, el contratista establecerá los correspondientes planes de acción e informará al FNA para su respectiva revisión y cierre.

2.5.2.46. Comprometerse a implementar los planes de mejora que le sean requeridos por el FNA, para la mitigación de riesgos operacionales asociados al proceso o servicio objeto del contrato.

2.5.2.47. Las demás que se deriven de la naturaleza, objeto y alcance del contrato.

2.5.3. **Obligaciones Específicas del Contratista.**

2.5.3.1. Transversales.

2.5.3.1.1. Disponer de los recursos físicos, humanos y tecnológicos necesarios y requeridos para el desarrollo del contrato.
2.5.3.1.2. Presentar un cronograma con las actividades generales para cumplimiento de contrato. El contratista deberá dar cumplimiento al cronograma del proyecto y a las actividades que resulten de las mesas técnicas, así como a las demás actividades que se deriven del plan de trabajo de cada uno de los servicios a prestar.
2.5.3.1.3. Cumplir con el plan de trabajo estipulado entre las partes.
2.5.3.1.4. Cumplir con los estándares de seguridad de la información.
2.5.3.1.5. Cumplir con cada una de las obligaciones definidas en el Anexo técnico.
2.5.3.1.6. Velar por el cumplimiento de los diferentes procedimientos establecidos para la atención de incidentes y problemas relacionados exclusivamente con el objeto del contrato.
2.5.3.1.7. Entregar todos los documentos (planes e informes) definidos en el anexo técnico en las condiciones y oportunidad que se establece.
2.5.3.1.8. El CONTRATISTA deberá garantizar el recurso humano idóneo capacitado y certificado (técnico, profesional y especializado), suficiente y necesario para el cumplimiento del objeto del contrato, con la calidad y oportunidad solicitada, en observancia de las obligaciones pactadas.
2.5.3.1.9. Realizar la correcta transferencia de conocimiento a las personas designadas por el Fondo Nacional del Ahorro.
2.5.3.1.10. Adicionalmente, desde el frente administrativo el contratista deberá:
2.5.3.1.10.1. Suscribir el Acta de Inicio del contrato juntamente con el supervisor del contrato.
2.5.3.1.10.2. Informar sobre los actos o conductas irregulares o ilícitas de los cuales tenga conocimiento, que sean realizados por cualquier persona relacionada con las funciones, objetivos y actividades a cargo de la Entidad.
2.5.3.1.10.3. Cumplir con todas las obligaciones previstas en el contrato y las relacionadas con la naturaleza de los servicios a prestar, para lo cual empleará todos sus recursos técnicos, económicos y logísticos necesarios para el normal desarrollo del objeto contractual.
2.5.3.1.10.4. Cumplir con el objeto del contrato, de conformidad con la propuesta presentada en la forma, lugar y tiempo pactados y ciñéndose a las instrucciones que le suministre el supervisor e interventor del FNA.
2.5.3.1.10.5. Cumplir todas las obligaciones laborales establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios, los Decretos No. 1703 de agosto 2 de 2002 y 2400 de octubre 25 de 2002 y la Ley 789 de 2002 y los demás decretos reglamentarios.
2.5.3.1.10.6. Responder a cabalidad con los plazos que se establezcan en el contrato.
2.5.3.1.10.7. Asegurar las acciones que sean necesarias para que el objeto contratado se cumpla conforme a las características y especificaciones consignadas en su propuesta, la cual hará parte integral del contrato.
2.5.3.1.10.8. Informar oportunamente, por su incidencia, sobre cualquier circunstancia que pueda surgir en la ejecución del contrato.
2.5.3.1.10.9. Asumir en forma exclusiva la responsabilidad derivada de la vinculación con el personal que emplee para la ejecución de objeto contractual para lo cual cumplirá las leyes laborales aplicables.

2.5.3.1.10.10. Todo el personal empleado por el Proveedor deberá dar cumplimiento a las políticas de seguridad informática del Fondo Nacional del Ahorro, así como a todos los procedimientos establecidos por la Entidad.

2.5.3.1.10.11. Garantizar la calidad de las actividades de su equipo de trabajo, de la documentación, de los entregables generados y servicios, así como de su entrega en tiempo y forma.

2.5.3.1.10.12. Toda información generada en el transcurso del proyecto será propiedad del FNA y podrá ser utilizada para transferencia de conocimiento y metodologías dentro del mismo.

2.5.3.1.10.13. Todas aquellas que se requieran a criterio del supervisor del contrato para la debida ejecución de este, teniendo en cuenta la naturaleza del negocio jurídico, su regulación legal y la invitación del FNA.

2.5.3.2. **Obligaciones Específicas del Contratista asociadas a la Mesa de Servicios.**

2.5.3.2.1. Atender telefónica y remotamente los servicios ofrecidos en primera instancia al usuario que requiere de atención tecnológica.

2.5.3.2.2. El contratista deberá hacer entrega de los siguientes documentos:

a) Informes de gestión mensual: informe gerencial que relaciona el estado y resultados del servicio en el periodo de valoración.
b) Tiempo máximo de Entrega: Cinco (5) días hábiles después del corte de la vigencia mensual.
c) Plan de continuidad. Tiempo máximo de Entrega: Primer mes de ejecución del contrato.
d) Matriz de riesgos asociados a la ejecución del contrato.
e) Los documentos que el FNA requiera relacionados con el desarrollo del contrato.

2.5.3.2.3. Proveer todo el personal idóneo y calificado de profesionales según los perfiles descritos en el anexo técnico definido para tal fin, con el fin de asegurar la prestación de los servicios contratados, lo cual será verificado por la supervisión. Frente al equipo de trabajo deberá cumplir además con lo siguiente:

a) Incluir aquellos roles que el FNA no haya contemplado para el desarrollo de las actividades, o cuando sea necesario replantear los roles definidos bajo los perfiles exigidos, sin que ello implique costos adicionales para el FNA, caso en el cual deberá contar con el visto bueno del supervisor del contrato.
b) Reemplazar al personal por otro que reúna los mismos o mejores requisitos, perfiles, calidades y experiencia de aquel que sea reemplazado, cuando se presenten los siguientes eventos: a) En caso de incapacidad, licencia de trabajo, caso fortuito o calamidad domestica superior de 3 días. El recurso debe suministrarse a más tardar al siguiente día de presentarse el evento. b) En caso de renuncia definitiva, vacaciones o licencia superior a 15 días, el recurso debe ser suministrado en un término no superior a 15 días hábiles, a la ocurrencia del hecho.
c) Dar cumplimiento a las políticas de seguridad informática del FNA, y asegurar que su personal las cumpla, así como los demás procedimientos establecidos por la Entidad.

d) Adelantar las acciones de mejoramiento y/o contratación del personal con las habilidades y conocimientos técnicos requeridos, sin ningún costo adicional para el FNA, cuando no se esté dando cumplimiento a las metas fijadas o a las metas de calidad y costo establecidas bajo el contrato.
e) Cambiar, mutuo propio o a solicitud del FNA, el personal que no cumpla con la prestación o calidad de los servicios acordados contractualmente.
f) Cualquier modificación, adición o remplazo será llevado a cabo bajo la responsabilidad exclusiva del proveedor y no podrá perjudicar el desempeño o las operaciones del servicio; estos cambios se deberán informar oportunamente y deben ser autorizados por el FNA.

2.5.3.2.4. Presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al inicio del contrato organigrama del personal que compone la Mesa de Servicios.
2.5.3.2.5. Capacitar y certificar al personal de la mesa de servicio sobre protocolos de servicio al cliente, redacción, ortografía, lectura y atención telefónica.
2.5.3.2.6. Capacitar y certificar al personal de la mesa de servicio sobre cursos en instalación y configuración de sistemas operativos, paquete de office, basado en la versión que tenga instalada la entidad.
2.5.3.2.7. Brindar al menos 5 cupos de cursos certificados de interés del FNA que contribuyan al mejoramiento y correcto funcionamiento de la operación, sin que estos generen ningún costo adicional al FNA, los cuales se acordarán y programarán teniendo en cuenta las necesidades:

a) Trasformación digital como son: Inteligencia artificial entre otros.
b) Service and Operation management: Itil 4 Foundation, ISO últimas versiones o Normas.

2.5.3.2.8. Asignar veintiún (21) smartphones nuevos en plan pos-pago (Voz Ilimitado) y (datos Ilimitado) para uso de los gestores específicos que indique el FNA, con las siguientes especificaciones:

CANTIDAD	ESPECIFICACIONES TECNICAS GENERALES
6	Capacidad 1 TB Pantalla Súper Retina XDR de 6,7 pulgadas. Hasta 29 horas de reproducción de video. Resolución de pantalla de 2796 x 1290 pixeles a 460 ppi. Alto: 160,7mm – Ancho: 77,6 mm – Grosor 7,85 mm – 240 g. Hasta un 50% de carga en 35 minutos. Sistema Operativo IOS

CANTIDAD	ESPECIFICACIONES TECNICAS GENERALES
15	Pantalla LCD 6,5 pulgadas Resolución HD+ (1600 x 720 píxeles) Procesador Snapdragon 710 RAM 4 GB Almacenamiento 64 GB Cámara Frontal 8 MP Cámara Trasera 48 MP 8 MP gran angular 5 MP macro 2 MP profundidad batería 5000 mAh sistema Operativo Android 10 conectividad 4G, WiFi, Bluetooth 5.0, USB-C

2.5.3.2.9. Utilizar la herramienta de gestión propia del FNA, para el registro de las solicitudes.

2.5.3.3. **Obligaciones Específicas del Contratista asociadas a los servicios de operación TIC.**

2.5.3.3.1. Proveer el personal que conforma el grupo integral de soporte técnico en sitio.
2.5.3.3.2. Asumir en forma exclusiva la responsabilidad derivada de la vinculación con el personal que emplee para la prestación del servicio.
2.5.3.3.3. Cumplir con las políticas de seguridad industrial y los procedimientos establecidos por el Fondo Nacional del Ahorro en su sistema de gestión de Calidad.
2.5.3.3.4. Contemplar los implementos de trabajo (PC y licenciamiento respectivo, papel, impresora, sillas para el caso que el FNA no tenga disponibilidad) y demás costos requeridos para cubrir el horario de soporte, disponibilidad y gestión requerida.
2.5.3.3.5. Asumir la responsabilidad de cumplimiento de Leyes de Derecho de Autor respecto al Software que use en los equipos del personal de soporte en sitio para el desarrollo de sus funciones (Sistema operativo, antivirus, herramientas ofimáticas, editores gráficos, control de proyectos, entre otras).
2.5.3.3.6. Dar cumplimiento a las condiciones de los bienes que sean entregados como propiedad del FNA a través de la Bolsa de Suministro de Bienes y Servicios por Demanda correspondiente a que sean nuevos (no remanufacturados), posean garantía mínima de un (1) año, sean de marca reconocida en el mercado y sean compatibles con la infraestructura tecnológica existente en la Entidad.
2.5.3.3.7. Cumplir con los niveles de servicio establecidos en el Anexo No. 2 "Niveles de servicios de TIC".

2.5.3.4. **Obligaciones Específicas del Contratista asociadas al transporte y custodia de medios magnéticos.**

2.5.3.4.1. Una vez firmada el acta de inicio del servicio el contratista deberá entregar un documento al supervisor del contrato, en el cual realice la descripción de sus protocolos para recolectar, realizar el registro de inventario, envíos, entrega,

transporte, almacenamiento y custodia de los medios magnéticos entregados por el FNA.

2.5.3.4.2. Informar al supervisor del contrato los medios que permitan la comunicación y solicitudes tales como PBX, correo electrónico, entre otros. El supervisor del contrato será el punto de contacto del FNA para coordinar cualquier actividad.

2.5.3.4.3. Cumplir con las condiciones técnicas y procedimientos definidos en el anexo técnico.

2.5.3.4.4. Contar con un aplicativo que le permita al FNA realizar la consulta de los medios entregados en custodia y la trazabilidad de estos.

2.5.3.4.5. Entregar mensualmente al Supervisor, un inventario actualizado de los medios magnéticos en custodia.

2.5.3.4.6. Al finalizar el contrato, el contratista deberá realizar la entrega de los medios magnéticos en custodia al nuevo contratista (si aplica) en las instalaciones del nuevo contratista o en el lugar que el Supervisor del Contrato determine, en la ciudad de Bogotá. Los medios deberán ser entregados debidamente inventariados, dejando evidencia de este evento en un acta suscrita por el proveedor saliente, el nuevo proveedor y el supervisor del contrato. Se realizará la correspondiente revisión al inventario para verificar la devolución de todos los medios en perfecto estado.

2.5.3.4.7. Contar con el personal y herramientas necesarias respecto a instalaciones, personal, equipos de transporte y comunicación que permitan prestar un servicio óptimo, manteniendo disponibilidad inmediata para transportar medios magnéticos, resguardando la confidencialidad de estos.

2.5.3.4.8. Garantizar la confidencialidad de la información que contengan los medios magnéticos que se entregan para su guardia y custodia, y en ningún caso podrá divulgar información de éstos.

2.5.3.4.9. Disponer de los medios que permitan la comunicación y solicitudes desde y hacia Prosperidad Social; tales como PBX, correo electrónico, etc.

2.5.3.5. **Obligaciones Específicas del Contratista asociadas a plantas eléctricas.**

2.5.3.5.1. Inspeccionar, dentro de los 3 días posteriores a la firma y suscripción del acta de inicio del servicio, las plantas eléctricas de la sede principal y la sede centro del FNA, y las transferencias relacionadas para validar su estado y funcionamiento y las alternativas de solución en caso de presentar fallas, como resultado de esta actividad deberá entregar al supervisor del Contrato un informe detallado que indique el estado de los componentes del equipo, su vida útil, recomendaciones de mejora. Este debe ser entregado en un plazo no mayor a 10 días calendario, posteriores a la revisión.

2.5.3.5.2. Efectuar un mantenimiento preventivo en la vigencia del servicio a cada una de las subestaciones relacionadas en el anexo técnico, dentro del primer semestre siguiente a la suscripción del contrato y firma del acta de inicio, según cronograma que será aprobado por el supervisor del contrato.

2.5.3.5.3. Realizar todos los mantenimientos correctivos que demanden las plantas eléctricas, transferencias y las subestaciones para asegurar su correcto funcionamiento durante la vigencia del contrato, los insumos o repuestos que se requieran serán cargados a la bolsa de repuestos manteniendo los valores ofertados durante la vigencia del contrato.

2.5.3.5.4. Prestar seis (6) meses de soporte técnico sobre las plantas eléctricas, así como las transferencias relacionadas en la sede Principal FNA, Carrera 65 No. 11-83, Bogotá D.C. y la sede Centro FNA, Ubicación: Calle 18 7-49/59 Bogotá D.C. contado a partir de la suscripción y firma del Acta de Inicio del servicio para la atención de eventualidades e incidencias que se puedan presentar, sin limitar el número de asistencias o visitas.

2.5.3.5.5. Garantizar una revisión semanal del estado de funcionamiento de las plantas eléctricas de 375 KVA, 250 KVA y 650 KVA ubicadas en la sede principal FNA, Carrera 65 No. 11-83, Bogotá D.C.

2.5.3.5.6. Informar por escrito al FNA de manera inmediata sobre circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito que puedan afectar el correcto funcionamiento de las plantas, una vez se realice la inspección semanal de las mismas, o que se pueda generar y que atente en forma grave contra la disponibilidad del servicio de las plantas eléctricas presentando el respectivo informe y recomendación dentro del día hábil siguiente.

2.5.3.5.7. Presentar a los diez días (10) hábiles siguientes a la firma del acta de inicio del servicio, en medio magnético el cronograma el cual deberá establecer entre otras, las siguientes actividades. Programación para la realización de los mantenimientos preventivos y las rutinas de inspección, más todas las actividades que se consideren necesarias tales como alistamientos o cerramientos de zonas, traslado de materiales o residuos (en los casos que aplique), etc.

2.5.3.5.8. Garantizar el recurso humano idóneo capacitado y certificado (técnico y profesional), suficiente y necesario para el cumplimiento del objeto del contrato, con la calidad y oportunidad solicitada, en observancia de las obligaciones pactadas.

2.5.3.5.9. Disponer del perfil profesional relacionado en el anexo técnico para el desarrollo del contrato, el cual deberá ser aprobado por el FNA. Adicionalmente, los que considere necesarios para la ejecución de las obligaciones contractuales en los tiempos definidos.

2.5.3.5.10. Presentar las hojas de vida del personal solicitado deberán a los diez (10) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio del servicio, para que el FNA a través del supervisor verifique la idoneidad y experiencia del equipo humano ofrecido.

2.5.3.5.11. Garantizar que el personal asignado cumple y cuenta con todos los requerimientos legales como ARL, EPS, normas SISO y de formación y entrenamiento que le permitan cumplir con las funciones de forma segura, sin poner en riesgo su integridad física ni de la de los equipos propiedad del FNA.

2.5.3.6. **Obligaciones Específicas del Contratista asociadas a la Gestión de Aplicaciones.**

2.5.3.6.1. Presentar a los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio del servicio, en medio magnético el plan de trabajo y cronograma.

2.5.3.6.2. Presentar el Plan de Manejo Ambiental del fabricante o los fabricantes, en medio magnético máximo a los ocho (8) días hábiles contados a partir de la suscripción del Contrato y para la firma del Acta de Inicio, donde se discrimine el plan para el manejo y el proceso detallado de recolección de residuos que se generan durante el mantenimiento producto del soporte técnico.

2.5.3.6.3. Presentar a los quince (15) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio del servicio, en medio magnético el Plan de continuidad y contingencia de negocio, que permita evidenciar al FNA, las posibles anomalías que ponen en riesgo la correcta ejecución del Contrato y que impidan el normal funcionamiento de la plataforma que se configure.

2.5.3.6.4. Garantizar las actividades, pruebas, personal idóneo de tiempo completo, para realizar el empalme, esto sin costo adicional para el FNA y demás requerimientos necesarios para la implementación del servicio, cumpliendo con todos los protocolos y estándares de calidad en colaboración con el contratista saliente para mantener la operación. El CONTRATISTA deberá definir las estructuras de información requeridas para continuar con la operación de forma adecuada.

2.5.3.6.5. Prestar del servicio de administración de la infraestructura tecnológica del FNA dando cumplimiento a los procedimientos y actividades que se encuentran alineados al objeto del presente contrato, los cuales cubre las siguientes líneas de servicio:

- Administración Infraestructura Power IBM y Sistema Operativo AIX.
- Administración de infraestructura HP Sinergy, virtualizador VMWARE, Active Directory, DHCP, domain controller y Servidores con Sistema Operativo Windows.
- Administración de Servidores con Sistema LINUX.
- Administración Plataforma Almacenamiento.
- Administración Plataforma Respaldo.
- Administración Bases de Datos.
- Administración de Servidores Aplicación WEB sobre Windows.
- Administración de Servidores con Productos SOA IBM.
- Administración de Suite IBM ELM.
- Administración de Servidores Sharepoint.
- Administración de Balanceadores de Carga.
- Administración gestión de servicio TI suite ITOM Microfocus (monitoreo, servicio y activos).

2.5.3.6.6. Administrar la infraestructura una vez se encuentre culminado el inicio y empalme y a su vez deberá mantener el servicio activo y cumplir con operación de toda la infraestructura.

2.5.3.6.7. Garantizar durante la vigencia del servicio, y para la prestación del mismo, los recursos técnicos y tecnológicos para su personal que será el que integre el grupo de administración de infraestructura, tanto en las instalaciones del FNA como en las instalaciones del contratista.

2.5.3.6.8. Garantizar para el desempeño adecuado de las labores del personal que emplee para el presente contrato, todos los elementos o infraestructura que se requiera y que no se haya contemplado en este anexo técnico.

2.5.3.6.9. Supervisar y mantener los equipos de cómputo alineados a las políticas de seguridad del FNA, las cuales se darán a conocer en el momento del inicio del contrato.

2.5.3.6.10. Prestar el servicio de administración, operación, soporte y mantenimiento, monitoreo y control de la Infraestructura Tecnológica de Servidores y Servicios de Plataforma, tanto en ambientes pre productivo como productivos, en el siguiente horario:

- Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.
  - Sábados de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. presencial en caso que se requiera.
  - Domingos, festivos y horario no hábil con disponibilidad 7x24 para Ambientes Productivos.
  - Domingos, festivos y horario no hábil con disponibilidad 7x24 para ambientes NO productivos con cargo a la bolsa de suministro de bienes y servicios por demanda previa autorización por parte del supervisor del contrato.

2.5.3.6.11. Garantizar la disponibilidad de la infraestructura y asegurar el adecuado funcionamiento de esta, para lo cual deberá tener en cuenta que la disponibilidad debe mantenerse en un 99.5%. para ambientes no productivos y en un 99,8% para ambientes productivos durante la ejecución del contrato.

2.5.3.6.12. Realizar durante la ejecución del servicio, la prestación de los servicios de Mantenimiento preventivo y correctivo para la Infraestructura administrada considerando lo estipulado en el anexo técnico.

2.5.3.7. **Obligaciones Específicas del Contratista asociadas a Servicios unificados para el fortalecimiento de la atención a usuarios - KIOSKOS.**

2.5.3.7.1. Realizar la instalación física, configuración, pruebas, puesta en marcha y estabilización de las terminales de servicio (Kioscos) y el respectivo soporte y mantenimiento por seis (6) meses; dentro de los treinta (30) días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio del servicio, considerando todos los procedimientos actividades que se requieran para el cumplimiento y entrega a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

2.5.3.7.2. Entregar informe de instalación física, configuración, pruebas, puesta en marcha y estabilización de las terminales de servicio.

2.5.3.7.3. Entregar informes mensuales que evidencie funcionalidad de cada kiosco y sus respectivas estadísticas de uso.

2.5.3.7.4. Una vez culmine el servicio, hacer levantamiento controlado de cada kiosco, con acompañamiento de personal designado por el FNA.

2.5.3.8. **Obligaciones Específicas del Contratista asociadas a software por servicios (SaaS).**

2.5.3.8.1. Otorgar al FNA la autorización para el uso del software durante un (1) año y en las cantidades definidas en el anexo técnico y conforme a lo establecido en la propuesta técnica correspondiente.

2.5.3.8.2. La entrega y/o instalación de cada software deberá llevarse a cabo de manera coordinada con personal del FNA y acorde con la planeación definida para tal fin.

2.5.3.8.3. Garantizar la funcionalidad de cada software durante el plazo del servicio.

2.5.3.8.4. Adelantar dos (2) capacitaciones en su uso y administración durante el primer mes de activación del uso del software.

2.5.4. Obligaciones del FNA.

Son obligaciones del Fondo Nacional del Ahorro - FNA las siguientes:

2.5.4.1. Pagar al CONTRATISTA el valor del contrato en la forma de pago establecida, previa aprobación del supervisor y demás requisitos establecidos.

2.5.4.2. Garantizar la etapa de transición del contrato permitiendo al contratista garantizar la estabilización de los servicios. Dicha etapa no aplica descuentos por ANS por ninguno de los servicios prestados.
2.5.4.3. Exigir al CONTRATISTA a través del supervisor la ejecución idónea y oportuna del objeto del contrato y velar por el cumplimiento de este.
2.5.4.4. Suministrar la información necesaria que el contratista requiera para la ejecución del contrato.
2.5.4.5. Ejercer el seguimiento técnico, jurídico, administrativo y financiero de la ejecución del contrato través del supervisor.
2.5.4.6. Formular las sugerencias por escrito sobre los asuntos que estime convenientes en el desarrollo del contrato.
2.5.4.7. Las aquellas obligaciones que surjan de acuerdo con la naturaleza del contrato.

3. MODALIDAD DE SELECCIÓN DEL CONTRATISTA Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS QUE LA SOPORTAN.

El presente proceso de selección se adelanta mediante la modalidad de Contratación Directa qué trata el numeral 2.5. CONTRATACIÓN DIRECTA. Se podrá contratar directamente teniendo en cuenta las condiciones y precios del mercado en los siguientes casos:
(...)
2.5.3. Contratos y/o Convenios Interadministrativos.

4. PRESUPUESTO OFICIAL DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

TREINTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS CUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS ($34.586.804.220,00) MCTE, incluido IVA, demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.
Estos se encuentran amparados por los siguientes Certificados de Disponibilidad Presupuestal.

CDP	Fondo	Proyecto	Centro Gestor	Posición Presupuestaria	Valor
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Número: 10001842	OPER - Fondo Operativo	OPER.000 - proyecto operativo	F0504000 - Gcia Estra TI Asegur	2.1.2.1.10.01.03 - Software aplicativo	$ 1,702,516,320
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Número: 10001843	OPER - Fondo Operativo	OPER.000 - proyecto operativo	F0502000 - Gcia Siste Informaci	2.1.2.1.10.01.03 - Software aplicativo	$ 1,538,364,960
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Número: 10001844	OPER - Fondo Operativo	OPER.000 - proyecto operativo	F0503000 - Gcia Serv TI Infraes	2.1.2.1.10.06.01 - Mesa integral ayuda	$ 5,689,845,280
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Número: 10001844	OPER - Fondo Operativo	OPER.000 - proyecto operativo	F0503000 - Gcia Serv TI Infraes	2.1.2.1.10.02.04 - So mto har sof p SOA	$ 9,013,277,599

CDP	Fondo	Proyecto	Centro Gestor	Posición Presupuestaria	Valor
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Número: 10001844	OPER - Fondo Operativo	OPER.000 - proyecto operativo	F0503000 - Gcia Serv TI Infraes	2.1.2.1.10.06.04 - Custodia medios mage	$ 341,355,684
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Número: 10001844	OPER - Fondo Operativo	OPER.000 - proyecto operativo	F0503000 - Gcia Serv TI Infraes	2.1.2.1.10.02.01 - Infra telec enl segu	$ 8,879,786,417
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Número: 10001844	OPER - Fondo Operativo	OPER.000 - proyecto operativo	F0503000 - Gcia Serv TI Infraes	2.1.2.1.10.06.02 - Sistemas de turnos	$ 1,206,177,420
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Número: 10001844	OPER - Fondo Operativo	OPER.000 - proyecto operativo	F0503000 - Gcia Serv TI Infraes	2.1.2.1.10.01.03 - Software aplicativo	$ 648,497,288
CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL Número: 10001845	OPER - Fondo Operativo	OPER.000 - proyecto operativo	F0501000 - Gerencia Digital	2.1.2.1.10.04.03 - Sum inst ele comp TI	$ 5,566,983,252
TOTAL					**$ 34,586,804,220**

5. ASPECTOS GENERALES DEL CONTRATO.

5.1. Plazo de ejecución.

El plazo de ejecución del contrato será de doce (12) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución. El contrato consolida varios servicios que tienen distinto plazo a saber:

5.1.1. Mesa de servicios TI.

Este servicio tendrá un plazo de ejecución de nueve (09) meses, incluido el mes de empalme a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

5.1.2. Servicio de operación de TIC seguridad y redes LAN.

Este servicio tendrá un plazo de ejecución de ocho (08) meses, incluido el mes de empalme a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

5.1.3. Transporte, custodia y almacenamiento de medios magnéticos para el Fondo Nacional del Ahorro.

Este servicio tendrá un plazo de ejecución de siete (07) meses, incluido el mes de empalme a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

5.1.4. Gestión técnica para plantas eléctricas.

Este servicio tendrá un plazo de ejecución de seis (06) meses, incluido el mes de empalme a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

5.1.5. Gestión de la de aplicaciones sobre los servicios de información.

El plazo de ejecución del contrato será de once (11) meses, contados a partir de la firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, de los cuales el primer mes corresponderá al empalme y los siguientes meses corresponderán a la ejecución del servicio de administración, operación, soporte, mantenimiento, monitoreo y control de la infraestructura tecnológica.

En consecuencia, iniciará sus operaciones una vez se dé por terminado el contrato No. 117 de 2021.

5.1.6. Servicios de suscripción de software en la nube (SaaS).

El plazo de ejecución del contrato será de doce (12) meses, contados a partir de la habilitación de cada servicio.

5.1.7. Servicios de fortalecimiento de herramientas para atención al usuario.

5.1.7.1. Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles.

Este servicio tendrá un plazo de ejecución de doce (12) meses incluido el mes de empalme a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

5.1.7.2. Servicios unificados para el fortalecimiento de la atención a usuarios -KIOSKOS.

Este servicio tendrá un plazo de ejecución de seis (6) meses, incluido el mes de empalme a partir de la suscripción del acta de inicio del servicio.

5.2. Valor y Forma de Pago.

El valor del presente contrato será de:

TREINTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MILLONES OCHOCIENTOS CUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTE PESOS ($34.586.804.220,00) MCTE, incluido IVA, demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

El valor del contrato será pagado por EL FNA previa facturación en cortes mensuales vencidos de acuerdo con los servicios, descontados los ANS, y habiéndose evidenciado el cumplimiento de anexos de personal mínimo requerido y el Anexo técnico No 1 Especificaciones técnicas detalladas, correspondientes a las actividades debidamente ejecutadas de acuerdo con los servicios a entregar en cada uno de los meses, previo cumplimiento de la entrega de los informes y servicios debidamente ejecutados en la respectiva mensualidad de conformidad con la propuesta presentada por el contratista la cual hace parte integral de este contrato, previo recibo a satisfacción por parte de la

supervisión, aprobación de los informes de actividades en los cuales se evidencia la correcta ejecución de las actividades contractuales y de acuerdo con el marco de contratación de la entidad.
NOTA: El FNA hará el pago de este servicio en un solo pago, una vez se reciba los servicios asociados a este requerimiento, posterior al recibido a satisfacción y acta formal de entrega de servicio por el contratista.
NOTA: EL FNA realizará los pagos de esta bolsa de monto agotable, solo y únicamente cuando sea requerido el uso de este valor por medio de la necesidad e implementación de los servicios a realizar a la infraestructura tecnológica de la Corporación,

El Fondo Nacional del Ahorro – FNA pagará al contratista el valor del contrato acorde con cada servicio habilitado, conforme el anexo 1 y la oferta económica presentada a precio unitario sin formula de reajuste, de la siguiente manera:

5.2.1. Mesa de servicios TI.

El Fondo nacional del ahorro pagara el valor del servicio de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la mesa de servicio TI de acuerdo con los niveles de servicios y previa aprobación del supervisor, en nueve (09) mensualidades vencidas y/o fracción ejecutada de acuerdo con los ANS, entregables y personal.

5.2.2. Servicio de operación de TIC seguridad y redes LAN.

El valor del contrato se pagará de la siguiente manera:

5.2.2.1. Servicios Recurrentes: Se pagarán en mensualidades vencidas por los servicios efectivamente prestados durante la vigencia del contrato y previa autorización del supervisor del Contrato designado por la Entidad, de acuerdo con los valores indicados en la oferta del contratista.

5.2.2.2. Bolsa de Suministros de Bienes y Servicios por Demanda: El valor de los suministros y servicios solicitados por demanda a través de la bolsa, serán facturados mes vencido y previa autorización del supervisor del Contrato designado por la Entidad, de acuerdo con los valores indicados en la oferta del contratista.

5.2.3. Transporte, custodia y almacenamiento de medios magnéticos para el Fondo Nacional del Ahorro.

El FNA, pagará al CONTRATISTA por la prestación de los siguientes servicios, de acuerdo con los valores ofrecidos en la oferta económica:

5.2.4. Servicio de Custodia y almacenamiento:
Siete (07) pagos mensuales vencidos de acuerdo con el número de medios magnéticos efectivamente almacenados y custodiados, según lo establecido en el anexo No. 1 – Especificaciones técnicas, conforme al valor ofrecido en la oferta económica. Los pagos estarán sujetos previo recibo a satisfacción y aprobación por parte del Supervisor del contrato.

5.2.5. Servicio de transporte:

Pagos mensuales vencidos conforme al número y tipo de servicio de transporte efectivamente prestado, de acuerdo con los valores ofrecidos en la oferta económica, previo recibo a satisfacción y aprobación por parte del Supervisor del contrato.

Los servicios de transporte corresponden a:

a) Transporte normal u ordinario.
b) Transporte de Emergencia o Extraordinario por solicitud
c) Emergencia o Extraordinario CAPE por solicitud
d) Transporte de emergencia Bogotá por solicitud

Etapa de implementación - Recepción e inventario: se realizará un único pago correspondiente al 100% del valor de este concepto, de acuerdo con el valor ofrecido en la oferta económica del oferente ganador, previo recibo a satisfacción y aprobación por parte del Supervisor del contrato.

Etapa de desmonte: Se realizará un único pago correspondiente al 100% del valor de este concepto, conforme al valor ofrecido en la oferta económica y según lo establecido en el Anexo No. 1 – Especificaciones técnicas previa aprobación por parte del supervisor del contrato.

NOTA No. 1: En caso de que el oferente adjudicatario corresponda al proveedor actual, el ítem c. Etapa de implementación - Recepción e inventario no será ejecutada ni pagada. Respecto del ítem d. Etapa de desmonte, será ejecutada en caso de que, producto del proceso de selección que se adelante para la siguiente vigencia, el oferente adjudicatario sea diferente al actual proveedor.

Se pagarán en mensualidades vencidas por los servicios prestados durante la vigencia del contrato y previa autorización del supervisor del Contrato designado por la Entidad, de acuerdo con los valores indicados en la oferta del contratista.

5.2.6. Gestión de la de aplicaciones sobre los servicios de información.

El Fondo Nacional del Ahorro pagará al contratista el valor del contrato de la siguiente manera:

Ocho (08) pagos mensuales vencidos a partir del segundo mes de ejecución del contrato de acuerdo con los servicios efectivamente prestados correspondientes a la administración, operación, soporte, mantenimiento, monitoreo y control de la infraestructura tecnológica, previa verificación y aprobación de los informes que deberá presentar el contratista para el respectivo periodo por parte del supervisor del contrato, considerando los descuentos a los que haya lugar por concepto de Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS, conforme el valor establecido en la oferta económica para cada uno de estos ítems.

Para la bolsa de recursos, se realizarán pagos mes vencido, de acuerdo con el consumo por concepto de bolsa de recursos (si a ello hubiere lugar en el periodo), previa presentación del Informe de gestión con la descripción de las actividades

realizadas y recibo a satisfacción por parte del supervisor del contrato, conforme el valor unitario establecido en la oferta económica para la bolsa.

5.2.7. Servicios de suscripción de software en la nube (SAAS).

El FNA pagará el valor del servicio, una vez entregada el Acta de Suscripción del mismo, en donde se evidencie la totalidad de las licencias disponibles por servicio y previa aprobación del supervisor en un único pago. Esto para cada uno de los servicios SAAS.

5.2.8. Servicios de fortalecimiento de herramientas para atención al usuario.

5.2.8.1. Fortalecimiento de herramientas para atención al usuario y sistema de turnos digitales y dispositivos móviles.

El Fondo nacional del ahorro pagara el valor del servicio de la siguiente manera:

5.2.8.1.1. **Servicio Recurrente (Sistema de Turnos y Cartelera Digital):**
El soporte y mantenimiento se pagará en doce (12) pagos iguales mensuales vencidos de acuerdo con los servicios efectivamente prestados, previa verificación y aprobación de los informes de gestión respectivos por parte del supervisor del contrato, conforme el valor establecido en la oferta económica para este ítem.

5.2.8.1.2. **Servicios por Demanda:**

- Doce (12) pagos mensuales vencidos respecto al derecho de uso de agendamiento de turnos presenciales de acuerdo con la cantidad de licencias efectivamente usadas una vez finalizado el mes de prestación del servicio, previa aprobación por el supervisor del contrato, conforme el valor establecido en la oferta económica para este ítem.
- Doce (12) pagos mensuales vencidos respecto al derecho de uso video llamadas de acuerdo con la cantidad de licencias efectivamente usadas una vez finalizado el mes de prestación del servicio, previa aprobación por el supervisor del contrato, conforme el valor establecido en la oferta económica para este ítem.
- Doce (12) pagos mensuales vencidos respecto del servicio por demanda correspondiente a mensajes de texto (SMS) para la generación de los turnos virtuales (hasta 500.000 mensajes mensuales), de acuerdo con la cantidad de mensajes efectivamente consumidos una vez finalizado el mes de prestación del servicio, previa presentación del reporte mensual y soporte de la cantidad de SMS consumidos y la aprobación por el supervisor del contrato, conforme el valor establecido en la oferta económica para este ítem.
- Para la bolsa horas desarrollo, se realizarán pagos mes vencido, de acuerdo con el consumo de horas para desarrollo, previa presentación del reporte de horas desarrollo del periodo correspondiente y la aprobación por parte del supervisor del contrato, conforme el valor establecido en la oferta económica.

5.2.8.1.3. **Bolsa de Recursos:**
Para la bolsa de recursos, se realizarán pagos mes vencido, de acuerdo con la adquisición, instalación, configuración y traslado de monitores efectivamente realizados en el mes, de acuerdo con la necesidad del FNA, previa presentación

del reporte mensual de instalación, configuración y traslado de monitores, así como la aprobación por parte del supervisor del contrato, conforme el valor establecido en la oferta económica para los ítems que conforma.

5.2.8.2. Servicios unificados para el fortalecimiento de la atención a usuarios – KIOSKOS. El Fondo nacional del ahorro pagara el valor del servicio de soporte de primer nivel telefónico y remoto para los servicios ofrecidos en el catálogo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital, a través de la mesa de servicio TI de acuerdo con los niveles de servicios y previa aprobación del supervisor, en seis (06) mensualidades vencidas y/o fracción ejecutada de acuerdo con los ANS, entregables y personal.

5.2.9. REQUISITOS DE PAGO.

5.2.9.1. El contratista deberá radicar ante el supervisor la factura comercial, acompañada de la certificación de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social debidamente suscrita por el Representante Legal o Revisor fiscal, cuando a ello haya lugar, informe de ejecución que para el efecto suscriba el supervisor del contrato donde se verifique el cumplimiento por parte del Contratista respecto de sus obligaciones, y de los demás requisitos exigidos por la Subdirección Administrativa y Financiera. La no presentación de estos documentos o hacerlo en forma extemporánea, exonera al FNA del pago de intereses moratorios.

5.2.9.2. El FNA solicitará una (1) cotización al Contratista, con todas las especificaciones técnicas y características particulares correspondientes al requerimiento en el equipo en cada caso.

5.2.9.3. El FNA realizará dos (2) cotizaciones del repuesto, recurso o servicio con las mismas especificaciones técnicas y características particulares para validar que la cotización presentada por el Contratista corresponde con precios del mercado.

5.2.9.4. Si la cotización del Contratista es de menor valor que el promedio de las cotizaciones presentadas por el FNA, El FNA, da por validada esta cotización para la adquisición del repuesto.

5.2.9.5. Si la cotización del Contratista es hasta un 20% de mayor valor del promedio de las cotizaciones del FNA, se promediarán las tres (3) cotizaciones aportadas, cuyo resultado es el precio techo del repuesto, donde el contratista deberá presentar nueva cotización, ajustándose a los valores del mercado sin superar el precio techo establecido.

5.2.9.6. Si la cotización del Contratista es más de un 20% de mayor valor que el promedio de las cotizaciones del FNA, el precio techo del repuesto es el promedio de las cotizaciones de la Corporación.

5.2.9.7. Cada repuesto deberá acompañarse de todos los elementos necesarios para su correcta instalación.

5.2.9.8. 1.1.1.8. Todos los repuestos suministrados deberán ser nuevos, en condiciones de no uso anterior, originales, contar con la garantía respectiva y deberán contar con la aprobación de la supervisión para la instalación respectiva.

5.3. Garantías.

Conforme a lo establecido en los artículos 2.2.1.2.3.1.9 al 2.2.1.2.3.1.16 del Decreto 1082 de 2015, y con el fin de amparar los perjuicios de naturaleza contractual o extracontractual que pudieran surgir, derivados del incumplimiento del contrato interadministrativo, EL CONTRATISTA deberá constituir dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del contrato, una garantía única, que podrá consistir en: (i) contrato de seguro contenido en una

póliza (ii) o Patrimonio autónomo o (iii) Garantía bancaria, con los siguientes amparos a favor del Fondo Nacional del Ahorro - FNA:

5.3.1. **Cumplimiento del Contrato:** El valor de la garantía será del diez por ciento (10%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo del contrato y cuatro (4) meses más.

5.3.2. **Calidad del Servicio:** que ampare a la entidad por los perjuicios derivados de la deficiente calidad del servicio prestado, en cuantía equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución y un (1) año más.

5.3.3. **Calidad y correcto funcionamiento de los bienes:** que ampare a la entidad por el correcto funcionamiento de los bienes suministrados en cumplimiento del contrato, en cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato con una vigencia igual al plazo de ejecución y un (1) año más.

5.3.4. **Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones laborales:** Del personal que el contratista ha de utilizar para la ejecución de las obligaciones del contrato interadministrativo, por una cuantía equivalente al diez por ciento (10%) del valor del contrato, con una duración igual a la vigencia del contrato y tres (3) años más, contados a partir de la vigencia de la póliza.

5.3.5. **Responsabilidad civil extracontractual:** Por una cuantía equivalente al cinco por ciento (5%) del valor total del contrato, con una vigencia igual al plazo de ejecución del contrato, en la cual Fondo Nacional del Ahorro - FNA debe ser asegurado y beneficiario.

De igual manera, en cualquier evento en que se aumente o adicione el valor del contrato o se prorrogue su término, EL CONTRATISTA deberá ampliar el valor de la garantía otorgada o ampliar su vigencia, según el caso. Las garantías exigidas se entenderán vigentes hasta la liquidación del contrato y se ajustarán a los límites, existencia y extensión de los riesgos amparados y no expirarán por falta de pago de la prima o por revocatoria unilateral.

Ninguno de los amparos otorgados podrá ser cancelado sin la autorización del FNA. EL CONTRATISTA deberá mantener vigentes las garantías a que se refiere esta cláusula y será de su cargo el pago de todas las primas y demás erogaciones de constitución, mantenimiento y restablecimiento inmediato de su monto, cada vez que se disminuya o agote por razón de las sanciones que se impongan.

En todo caso, las anteriores garantías deberán permanecer vigentes durante todo el término de duración del contrato interadministrativo y el de su liquidación y requiere para su validez la aprobación por parte del FNA.

5.4. Supervisión.

La Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital o a quien designe.

La supervisión de la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contraídas por el contratista a favor de la Entidad, estará a cargo de la gerencia de estrategia TI y aseguramiento informático, gerencia de sistemas de información, y gerencia de Transformación Digital y Gerencia de servicios TI e infraestructura. Quienes darán cumplimiento a lo señalado en el Manual de Contratación Vigente del FNA

5.5. Lugar de ejecución y domicilio contractual.

Bogotá D.C., Carrera 65 No 11-83, Puente Aranda.

6. DOCUMENTOS REQUERIDOS AL OFERENTE.

1. Presentación de la Entidad.
2. Contratos o certificaciones que evidencien la idoneidad para cumplir el objeto.
3. Certificado de Existencia y Representación Legal o documento equivalente (Documento en formato PDF, Vigencia no mayor a 30 días).
4. Copia Cédula de Ciudadanía - Representante Legal (Documento en formato PDF).
5. Copia Tarjeta Profesional Representante Legal o quien haga sus veces (Documento en formato PDF).
6. Certificado de vigencia o antecedentes disciplinarios de la profesión según aplique. (Documento en formato PDF y actualizado).
7. Registro Único Tributario (RUT).
8. Declaración de Renta Persona Jurídica (Documento actualizado y adjunto en SIGEP de conformidad con la Ley 2013 de 2019).
9. Formato de Hoja de Vida de la Función Pública para Persona Jurídica (Firmada en original/ vigente formato PDF).
10. Certificación de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social, ARL y Parafiscales firmada por Revisor Fiscal o Representante Legal.

6.1. Duración del contrato

El plazo de duración y/o ejecución del contrato interadministrativo será de doce (12) meses contados a partir de la firma del acta de inicio, previo el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.

PARÁGRAFO: Las partes podrán acordar la suspensión de los términos del presente contrato, cuando se presenten circunstancias constitutivas de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente justificadas que demoren, interrumpan o perjudiquen la ejecución de este. Para este efecto se suscribirá un acta en la cual se mencionarán las causas que dan lugar a la suspensión y el término durante el cual los compromisos de las partes quedarán en suspenso.

6.2. Comité operativo

Para la ejecución del contrato se conformará un comité integrado por los supervisores delegados por las partes. El Comité Operativo se encargará de la evaluación, seguimiento y aplicación del clausulado establecido en el contrato, así mismo deberá presentar informes detallados de las actividades adelantadas derivadas del contrato marco y contratos específicos a las directivas de las instituciones. El Comité se debe reunir por lo menos una vez cada 3 meses, o cuando se estime conveniente dejando en acta escrita lo debatido en dichas reuniones.

Son funciones principales del Comité Operativo las siguientes:

1. Establecer el cronograma de ejecución de actividades.
2. Aprobar las actividades adelantadas en el marco del contrato.
3. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento del objeto del contrato marco y contratos específicos que se suscriban.
4. Efectuar las recomendaciones y gestionar los trámites necesarios para la firma de los contratos específicos a que haya lugar.

6.3. Confidencialidad

Las partes acuerdan que, en virtud de este contrato marco, y de los contratos específicos que llegasen a celebrar, podrán recibir de la otra parte información técnica, jurídica y financiera de carácter confidencial y reservada en términos de la legislación aplicable, que para efectos del presente contrato se denominará "Información Confidencial" la cual podrá ser recibida de manera enunciativa más no limitativa en forma oral, escrita, visual, en formatos escritos, electrónicos, ópticos, magnéticos y por cualquier otro medio conocido o por conocerse.

Las partes se obligan a mantener con toda la reserva que sea necesaria la "información confidencial" que reciba de la otra parte a partir de la fecha de firma de este contrato, o con anterioridad a la misma, y a no enajenarla, arrendarla, prestarla, grabarla, negociarla, revelarla, publicarla, enseñarla, darla a conocer, transmitirla o de alguna otra forma divulgarla o proporcionarla, total o parcialmente a cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera, pública o privada, por cualquier medio conocido o por conocerse, aun cuando se trate de incluirla o entregarla en otros documentos como estudios, informes, propuestas u ofertas, en todo o en parte.

Las partes se obligan a hacer extensiva la obligación de confidencialidad con sus directivos, funcionarios, empleados, trabajadores, agentes, contratistas, independientes, representantes, asesores o cualquier otra persona con ellas vinculadas y que tengan acceso a la citada información, y quienes deberán obligarse a mantenerla de manera confidencial.

En el caso de que el FNA y EMTEL S.A. E.S.P recopilen, reciban, utilicen, transfieran o almacenen cualesquiera datos personales en el ejercicio de las funciones derivadas del presente contrato, estas acatarán los Principios de Protección de Datos. Las obligaciones prescritas en virtud de esta cláusula seguirán vigentes tras el vencimiento o la rescisión de este contrato.

6.4. Invalidez parcial

Si cualquier estipulación o disposición de este contrato se considerase nula, inválida o no exigible por cualquier juez competente, dicha decisión será interpretada estrictamente para dicha estipulación o disposición y no afectará la validez de ninguna otra estipulación del presente contrato.

6.5. Situaciones administrativas

Las partes podrán hacer uso de las siguientes cláusulas para garantizar el cumplimiento del objeto del contrato y de los fines del estado:

6.5.1. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES: Cualquier diferencia que surja entre las partes por la ejecución, interpretación, terminación o liquidación del presente contrato y en general, sobre los derechos y obligaciones derivados del mismo, se solucionará primero por las partes, mediante arreglo directo, la cual tendrá una duración máxima de treinta (30) días hábiles. En caso de no llegar a un acuerdo, las partes convienen solucionarla por la vía de la conciliación prejudicial.

6.5.2. PRÓRROGAS, ADICIONES Y MODIFICACIONES: El contrato o cualquiera de sus cláusulas podrán ser modificadas, adicionadas o aclaradas sin que ello implique modificación en el objeto, previo acuerdo entre las partes y conforme a las formalidades legales para tal fin. La solicitud de prórroga debe hacerse antes del vencimiento del plazo de duración del contrato.

6.5.3. SUSPENSIÓN: Las partes podrán suspender el presente contrato, mediante la suscripción de un acta en donde conste tal evento, cuando medie alguna de las siguientes causales: a. Por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados. b. Por acuerdo entre las partes. El término de suspensión será computable para efecto del plazo de ejecución del contrato, pero no dará derecho a exigir indemnización, sobrecostos o reajustes, ni a reclamar gastos diferentes a los pactados en el contrato.

6.5.4. CAUSALES DE TERMINACIÓN: Este contrato se podrá dar por terminado por la ocurrencia de uno de los siguientes eventos: a. Por cumplimiento del objeto del contrato. b. Por vencimiento del plazo pactado o el de una de sus prórrogas, si las tuviere. c. Por mutuo acuerdo de las partes. d. Por incumplimiento de las obligaciones a cargo de LAS PARTES para lo cual se deberá informar a la otra parte con 15 días calendario de antelación, siempre y cuando no se llegaré a resolver de mutuo acuerdo. e. Por fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado y justificado, que impida ejecutar el objeto del presente contrato.

6.5.5. CESIÓN DEL CONTRATO: Ninguna de las partes podrá ceder a persona o entidad alguna los derechos y obligaciones que se deriven de este contrato.

6.6. Documentos del contrato

Forman parte integral del presente contrato los estudios previos, Anexos técnicos relacionados, anexos de recurso humano documentos, actas, acuerdos, comunicaciones y demás actos administrativos que se produzcan en desarrollo del objeto del contrato.

6.7. Indemnidad

Las partes se mantendrán indemnes entre sí por las consecuencias que resultaren de las actuaciones de sus funcionarios o de terceros contratados por ellas, con ocasión de la ejecución del presente contrato.

6.8. Inhabilidades e incompatibilidades

Las partes manifiestan bajo la gravedad del juramento, el cual se entiende prestado con la firma del presente documento, que no se hallan incursas en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad consagradas en la Ley, o dentro de las prohibiciones especiales para contratar, previstas en la Constitución y la Ley Colombiana.

6.9. No existencia de relación laboral

El presente contrato no genera relación laboral entre las partes, por lo que el personal que destinen para la ejecución y desarrollo de este, conservarán su vínculo y relación laboral o contractual con la Entidad de la cual dependan o presten sus servicios. Cada una de las partes conserva su autonomía e independencia laboral, administrativa y fiscal, sin que exista subordinación jurídica entre ellas, sus colaboradores y dependientes.

6.10. Terminación bilateral

Las partes de común acuerdo podrán dar por terminado el presente contrato antes de vencerse el plazo de vigencia pactado. Para ellos se deberá suscribir acta firmada por los representantes legales de cada entidad.

7. DOCUMENTOS REQUERIDOS AL OFERENTE.

11. Presentación de la Entidad.
12. Contratos o certificaciones que evidencien la idoneidad para cumplir el objeto.
13. Certificado de Existencia y Representación Legal o documento equivalente (Documento en formato PDF, Vigencia no mayor a 30 días).
14. Copia Cédula de Ciudadanía - Representante Legal (Documento en formato PDF).
15. Copia Tarjeta Profesional Representante Legal o quien haga sus veces (Documento en formato PDF).
16. Certificado de vigencia o antecedentes disciplinarios de la profesión según aplique. (Documento en formato PDF y actualizado).
17. Registro Único Tributario (RUT).
18. Declaración de Renta Persona Jurídica (Documento actualizado y adjunto en SIGEP de conformidad con la Ley 2013 de 2019).
19. Formato de Hoja de Vida de la Función Pública para Persona Jurídica (Firmada en original/ vigente formato PDF).
20. Certificación de pago de aportes al Sistema de Seguridad Social, ARL y Parafiscales firmada por Revisor Fiscal o Representante Legal.

AURA ELISA GUERRERO MORENO
GERENTE DE SERVICIOS TI E INFRAESTRUCTURA

HELBERT YESID GARCIA RODRIGUEZ
GERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION

GILMA MARIN SIMBAQUEVA
GERENTE DIGITAL

LEIDY DIANA ROJAS GARZON
GERENTE DE ESTRATEGIA TI Y ASEGURAMIENTO INFORMATICO

LUIS ADOLFO ROMERO CARDOZO
VICEPRESIDENTE DE TI. & TD.

Diana Carolina Peña Ramos – Gerente de Contratación (E)
Julian David Peña Martinez – Profesional 1 – Gerencia de Contratación
Carlos Eduardo Buitrago Suárez Profesional B – Vicepresidencia de TI &TD
Niria Janith Guerrero Guerrero – Profesional 01 - Vicepresidencia de TI &TD