1. DATOS GENERALES	
Fecha de elaboración del Estudio de Necesidad:	23/06/2023
Dependencia solicitante:	Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital
Plan Anual de Adquisiciones:	PR GIN-0029, GIN-0022, GIN-0032, GIN-009, GIN-0011, GIN-0030, GDI- 0005, GSI-0026, GIN-0038; GAS-0017 PAA 270
Presupuesto oficial:	**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.
Tipo de Presupuesto Asignado:	El Presupuesto corresponde a un Gasto de Operación En todo caso, la presente contratación se encuentra incorporada en el Plan Anual de Adquisiciones de la Entidad:

a.	Código:	2.1.2.1.10.06.01
b.	Rubro:	Mesa integral de ayuda
c.	Centro Gestor	F0503000
d.	valor:	5.689.845.280

a.	Código:	2.1.2.1.10.02.04
b.	Rubro:	Soporte y mantenimiento de hardware y software plataforma SOA
c.	Centro Gestor	F0503000
d.	valor:	9.013.277.599

a.	Código:	2.1.2.1.10.06.04
b.	Rubro:	Custodia de medios magnéticos
c.	Centro Gestor	F0503000
d.	valor:	341.355.684

a.	Código:	2.1.2.1.10.02.01
b.	Rubro:	Infraestructura de telecomunicaciones de enlace y seguridad
c.	Centro Gestor	F0503000
d.	valor:	8.241.228.506

a.	Código:	2.1.2.1.10.02.01
b.	Rubro:	Infraestructura de telecomunicaciones de enlace y seguridad
c.	Centro Gestor	F0503000
d.	valor:	638.557.911

a.	Código:	2.1.2.1.10.06.02
b.	Rubro:	Sistemas de turnos puntos de atención
c.	Centro Gestor	F0503000
d.	valor:	1.206.177.420

a.	Código:	2.1.2.1.10.04.03
b.	Rubro:	Suministro e instalación de elementos complementarios de TI
c.	Centro Gestor	F0501000
d.	valor:	5.566.983.252

a.	Código:	2.1.2.1.10.01.03
b.	Rubro:	Software aplicativo
c.	Centro Gestor	F0502000
d.	valor:	1.538.364.960

a.	Código:	2.1.2.1.10.01.03
b.	Rubro:	Software aplicativo
c.	Centro Gestor	F0503000
d.	valor:	648.497.288

a.	Código:	2.1.2.1.10.01.03
b.	Rubro:	Software aplicativo
c.	Centro Gestor	F0504000
d.	valor:	1.702.516.320

2. ASPECTOS ESENCIALES DE LA NECESIDAD	
2.1. Descripción y justificación de la necesidad que se pretende satisfacer con el proceso de contratación:	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. 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.

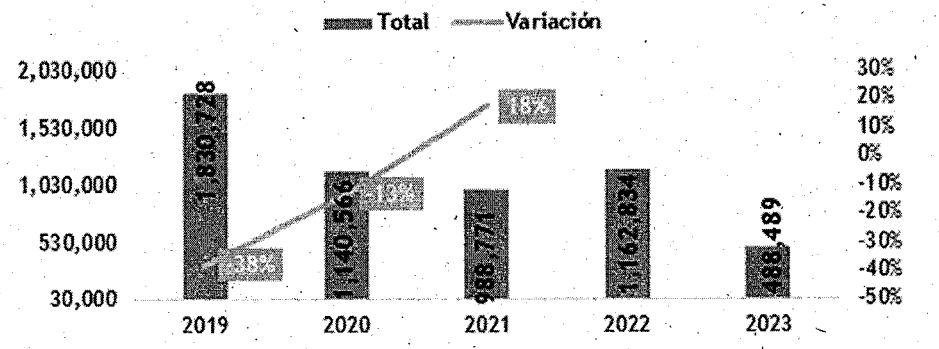
Como parte del Plan Estratégico para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la Entidad adquirió en el año 2015, las aplicaciones: INFOTURNOS (Sistema de turnos) y WebDT (Cartelera Digital), para la atención de los Clientes (internos y externos) a nivel Nacional; de igual manera, se adquirieron 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	93,885	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
PA SOACHA	2,993	2,798	3,072	2,586	2,617	3,095	3,671	3,767	3,558	2,966	3,754
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
PA IBAGUE	1,119	1,487	1,858	1,988	2,667	1,759	688	884	1,194	933	922
PA BARRANQUILLA	859	1,336	626	1,315	1,488	1,317	985	728	1,281	2,187	2,137
PA PEREIRA	218	279	544	5	106	263	382	310	361	325	475
PA BUCARAMANGA	1,411	1,028	1,186	526	1,157	1,289	939	979	1,127	1,148	665
PA CNA	410	2,043	1,124	1,734	2,879	1,789	1,598	447	956	884	1,085
PA MEDELLIN	566	890	1,287	1,190	1,416	513	418	145	378	906	358
PA CAN	393	464	494	1,085	994	750	525	587	463	429	446
PA CARTAGENA	338	298	265	113	187	107	214	120	376	472	282
PA AMERICAS	720	474	91	330	382	415	386	232	296	317	341
PA ANGEL	227	64	430	829	426	189	266	350	274	273	253
PASEO VILLA DEL RIO								168	196	216	300
PA SUBA	634	304	168	461	262	75	134	362	712	403	469
P.A MAYORCA MEDELLIN	385	482	520	54	110	81	135	116	249	393	221
PA MANIZALES	415	276	466	158	122	239	223	322	51	31	28
Total general	12,637	13,885	14,462	14,226	16,966	13,927	12,484	11,379	13,473	15,599	15,569

2.2. Objeto contractual:	Contratar la modernización, administración, gestión, 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
Alcance 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: • Servicio de 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. • Servicios de modernización y actualización a la plataforma tecnológica del FNA. • Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los componentes que integran las mesas de servicios para el FNA. • Servicios de administración, operación, soporte y mantenimiento de la infraestructura LAN del FNA y de los dispositivos de impresión y fotocopiadoras. • Servicios de operación soporte y mantenimiento a la infraestructura tecnologías de atención al cliente mediante turnos digitales del FNA. • Servicios de operación y mantenimiento a los componentes eléctricos de la infraestructura eléctrica del FNA. • Servicios de integración y parametrización de una solución telefónica Online para el FNA. • Servicios de software SaaS para la implementación de un software que permita optimizar los procesos internos del FNA. • Servicios de fortalecimiento de estrategias de atención al ciudadano. • 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. • Mejora de la prestación de los servicios de tecnologías de información como la implementación de mejores prácticas tales como ITIL. • 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 del Bien, Servicio u Obra a contratar:	Las especificaciones son las indicadas en el ANEXO TECNICO PARA LA GESTION DE LOS COMPONENTES TECNOLOGICOS DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

2.4 Obligaciones Específicas o especiales del Contratista:	**Obligaciones Específicas:** El contratista se compromete a prestar los servicios requeridos por el FNA, en el presente estudio con el alcance y las condiciones establecidas en los anexos que le hacen parte y además a: • Para el desarrollo del presente Contrato interadministrativo, La EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE POPAYAN S.A. EMTEL E.S.P se compromete a desarrollar las actividades que solicite el FNA en virtud de los Contratos Específicos que suscriban las partes, y en general a lo siguiente: • Disponer de los recursos físicos, humanos y tecnológicos necesarios y requeridos para el desarrollo de los contratos específicos. • Mantener los permisos, autorizaciones, licencias, concesiones y aprobaciones necesarias para garantizar los servicios y ejecutar las actividades acordadas en los contratos específicos. • Tomar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la calidad de los servicios asociados a los contratos específicos que se suscriban en virtud del presente Contrato. • Contribuir al fortalecimiento y mejora de las bases tecnológicas, estructurales y operativas de la plataforma tecnológica que soporta la prestación de los servicios financieros del FNA de manera que se cumplan los principios constitucionales que protegen el patrimonio público. • Enviar al FNA dentro de los periodos establecidos los cobros por concepto de los servicios prestados, así como de las actividades complementarias. • Cumplir los niveles de disponibilidad del servicio de acuerdo con los ANS acordados con el FNA. • Cumplir con las obligaciones con el sistema de Seguridad Social y Aportes Parafiscales del personal que emplee en el desarrollo de las actividades que se acuerden. • Todas aquellas que se desprendan de los contratos específicos que se suscriban en virtud del presente Contrato Interadministrativo. • Poner a disposición el personal idóneo que se requiera para el desarrollo de las actividades para soportar la operación y garantizar la disponibilidad y continuidad del servicio. • Las demás que sean necesarias para el cumplimiento del objeto contractual o que sean aplicables de acuerdo con la naturaleza del contrato. • Devolver a la terminación del contrato o cuando le sea solicitado por el FNA, la totalidad de documentos o información que le sean entregados en desarrollo de estas, así como los bienes que le fueren facilitados para la ejecución del contrato.

	• Cumplir con todas las normas legales sobre aspectos de seguridad de la información emitidas y las que se emitan y que apliquen al FNA, durante la vigencia del contrato. • Será de su responsabilidad en forma exclusiva el tipo de vinculación del personal que requiera para la ejecución del contrato, entendiéndose que no existe ningún tipo de relación laboral entre el equipo de trabajo y el Fondo Nacional del Ahorro. • Realizar transferencia de conocimiento, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico • Ejecutar las demás actividades que sean necesarias o que se requieran para lograr el total y fiel cumplimiento del objeto contractual y las obligaciones establecidas de conformidad con la naturaleza y objeto del contrato y el anexo técnico.
3. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN	
3.1. Plazo:	El contrato tendrá una duración de doce (12) meses, contado a partir de la suscripción del acta de inicio previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato.
3.2. Lugar de Ejecución:	Territorio Nacional
4. SUPERVISIÓN Y/O INTERVENTORÍA	
4.1. Supervisión:	Nombre: Aura Elisa Guerrero Moreno, Helbert Yesid Garcia Rodriguez, Gilma Marin Simbaqueva, Leidy Diana Rojas Garzon
	Cargo o quien haga sus veces: Gerente Servicios De TI e Infraestructura, Gerente De Sistemas De Información, Gerente Digital, Gerente De Estrategia TI Y Aseguramiento Informático
	Dependencia: Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital
4.2. Necesidad de contar con Interventoría:	No se necesita supervisión externa teniendo en cuenta que el objeto del contrato no requiere conocimientos especializados ni es complejo en su ejecución para realizar el seguimiento de este. La supervisión del contrato estará a cargo de la Vicepresidencia de Tecnología y Transformación Digital quien podrá apoyarse en un profesional de su área para tal efecto.

6. RESPONSABLE DEL CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
FIRMA	
NOMBRE	AURA ELISA GUERRERO MORENO
CARGO	GERENTE DE SERVICIOS TI E INFRAESTRUCTURA
FIRMA	
NOMBRE	HELBERT YESID GARCIA RODRIGUEZ
CARGO	GERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION
FIRMA	
NOMBRE	GILMA MARIN SIMBAQUEVA
CARGO	GERENTE DIGITAL
FIRMA	
NOMBRE	LEIDY DIANA ROJAS GARZON
CARGO	GERENTE DE ESTRATEGIA TI Y ASEGURAMIENTO INFORMATICO