ALCANCE Y CARACERISTICAS DEL SERVICIO

Las especificaciones que se describen a continuación son las requeridas por la Entidad para el soporte y mantenimiento de la Plataforma e- Finac (e-Finac, Enterprise, FSAS) y el aplicativo Finac ALM que deben incluir de manera general:

A. ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO FUNCIONAL

Atención a solicitudes puntuales funcionales y/o técnicas que la entidad manifieste en relación con el uso funcional del aplicativo, a través de los canales formalmente establecidos (teléfono, correo electrónico, espacios de seguimiento etc.), respecto a dificultades que se puedan presentar en el uso del aplicativo.

El servicio cubre hasta 80 horas mensuales para los módulos de la plataforma e-Finac (e- Finac, Enterprise, FSAS) y 80 horas mensuales para el aplicativo Finac ALM.

El contratista deberá entregar un informe mensual del consumo de horas. Este soporte será no presencial, excepto, en los casos en donde la solución de la solicitud no sea implementable por otro medio y su origen sea imputable al contratista.

B. CAPACITACIONES FUNCIONALES Y TECNICAS

Entrenamiento o reentrenamiento de usuarios, en el uso funcional o técnico del aplicativo, dirigido a grupos de máximo 10 participantes, solicitadas por la Entidad, incluyendo las derivadas de las actualizaciones del aplicativo

C. CORRECCIÓN DE ERRORES DEL SOFTWARE

Soporte correctivo para la corrección de errores que se puedan presentar en las diferentes funcionalidades del aplicativo, cuyo origen puede estar en el código del aplicativo, o en los medios de instalación y configuración del aplicativo.

D. NUEVOS REQUERIMIENTOS Y MEJORAS DEL SOFTWARE

Atención a solicitudes para satisfacer necesidades específicas de la Entidad que impliquen intervención técnica; o solicitudes de cambio a los atributos del Software que conlleven una mejora al alcance actual de la aplicación.

El servicio comprende las mejoras definidas por el contratista siempre y cuando el nuevo versionamiento no implique cambios estructurales en la aplicación, entendidos como aquellos que afecten la estructura de la base de datos a un nivel que la versión nueva no sea compatible con la versión anterior, y que el paso de una a otra implique la generación de un proceso de migración de información, así como cambios en la plataforma de desarrollo y ejecución de la aplicación.

E. SOPORTE TÉCNICO

Acompañamiento y orientación (remoto o en sitio) en actividades de diagnóstico, instalación y configuración del aplicativo, originadas por fallas o situaciones imputables al aplicativo, siempre y cuando no estén contempladas en los manuales entregados, y de ser así, que no sea una solución exitosa.

F. AJUSTES POR CAMBIO NORMATIVO (Hasta 80 Horas)

Ajustes del aplicativo generados por la nueva normativa que la Entidad esté obligada a implementar y/o que afecten la interacción o el alcance del aplicativo.

El Contratista prestara el servicio de hasta 80 horas de labor (especificaciones, diseño, pruebas y desarrollo) por la duración del contrato, por cada aplicativo al que le aplique cambios normativos.

Aplica para los cambios normativos de acuerdo con los reportes vigentes:

a. **eFinac:**
Capítulo I – Clasificación, valoración y contabilización de inversiones para estados financieros individuales o separados a los siguientes formatos:

- 351 Composición del portafolio de inversiones.
- 397 Operaciones de reporto o repo, simultáneas y TTVs.
- 396 Operaciones interbancarias e interasociadas.

b. **Finac ALM:**
Capítulo XXI – Reglas relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado Anexo 1, a los siguientes formatos:

- 381 Evaluación del riesgo de tasa de interés M-E M-L y UVR.
- 382 Evaluación riesgo Carteras Colectivas.
- 383 Compensación y Riesgo total de Tasa de Interés.
- 384 Evaluación del Riesgo de Precio de acciones.
- 385 Evaluación riesgo de Tasa de Cambio.
- 386 Valor en riesgo por módulos.

Capítulo VI – Reglas relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez Anexo 1, limitados a los siguientes formatos:

- 458 Flujos de caja contractuales y medición estándar del riesgo de liquidez.
- 459 Grado de concentración de captaciones y bonos.
- 473 Estructura de tasas de interés del balance.
- 474 Relación Clientes Principales de Captación

G. IMPLANTACIÓN

Comprende los servicios de asesoría y acompañamiento funcional, instalación, soporte técnico y capacitación que sean necesarios adelantar, para dejar en condiciones de uso el aplicativo en los diferentes ambientes de la Entidad, originadas por cambios normativos o nuevos requerimientos y mejoras.

H. SOPORTE A VERSIONES ANTERIORES

El soporte se encontrará disponible durante un año a partir de la fecha en que una versión de un programa de Finac se encuentre disponible a nivel general, esta vigencia deberá ser comunicada a la entidad en el informe mensual de seguimiento.

I. DOCUMENTACIÓN

Comprende el conjunto de manuales funcionales y técnicos que contienen la información necesaria para la instalación, parametrización y ejecución de procesos por parte de los funcionarios de la Entidad encargados.

J. HORARIOS DE ATENCIÓN

El contratista deberá prestar el servicio en horario de lunes a viernes Horas Hábiles de 7:00 AM a 6:00 PM. En jornada continua.