

ANEXO 1 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

OBJETO: SUSCRIPCIÓN DE UNA SOLUCIÓN AUTOMATIZADA PARA PROCESAR LA LIQUIDACIÓN DE INCENTIVOS COMERCIALES DEL FONDO NACIONAL DEL AHORRO

1. ALCANCE

El Fondo Nacional del Ahorro, en adelante FNA, requiere una solución automatizada que realice la liquidación de incentivos comerciales del FNA. Esta solución, debe de estar disponible mediante un servicio por suscripción en un entorno nube y debe permitir la parametrización y/o modificación de las reglas de cálculo, con el objetivo de permitir el cumplimiento definido en las condiciones aprobadas para el cálculo de los incentivos que determine la Entidad y los posibles cambios futuros que se requieran.

La solución automatizada deberá realizar cada mes la liquidación de incentivos a los funcionarios del FNA, calculados mediante reglas que serán previamente establecidas por la Vicepresidencia de Redes, según las actividades del periodo. Esta información, debe integrarse considerando datos de varias fuentes, con unas metas individuales y colectivas por cada área y funcionario.

En la actualidad, este proceso se realiza de forma manual haciendo uso de Excel, por lo que, el proveedor deberá ofrecer una solución automatizada que permita agregar las reglas de cada modelo de incentivos, para cada tipo de funcionario y que cargue la información pertinente de las bases de datos del FNA, teniendo en cuenta las normas que aplican respecto de confidencialidad y tratamiento de datos, bajo un esquema seguro.

Por lo anterior, el FNA requiere la prestación del servicio, contemplando entre otros las siguientes actividades:

- a. Implementación, configuración, parametrización, personalización, Integración, pruebas, puesta en funcionamiento y estabilización de la solución automatizada para Incentivos.
- b. Administración, mantenimiento y soporte de la solución automatizada para Incentivos, una vez se encuentre a nivel productivo.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

A continuación, se establecen las especificaciones técnicas que deberá considerar el contratista durante la ejecución del contrato:

2.1. Suscripción por servicios (Software as a Service – Saas) de la solución automatizada para Incentivos en un entorno nube a nombre del FNA incluida, administración, soporte y mantenimiento de contratista por el plazo de ejecución del contrato.

Esta será en la modalidad de nube pública, incluido el soporte y mantenimiento (preventivo y correctivo) con la gestión del contratista que corre a partir de la salida a producción por el término del contrato. Se considera la salida a producción cuando la solución esté implementada, integrada y estabilizada.

Todos los componentes que integren la solución automatizada deberán contar con soporte técnico especializado referente a actualización, instalación, operación, configuración básica y atención a cualquier tipo de falla.

2.2. Implementación, configuración, parametrización, personalización, Integración, pruebas, puesta en funcionamiento y estabilización de la solución automatizada para Incentivos.

La Implementación, configuración, parametrización, personalización, Integración, pruebas, puesta en funcionamiento y estabilización de la solución automatizada se deberá realizar dentro de los sesenta (60) días calendario contados a partir de la firma del acta de inicio, esto es 2 meses, considerando todos los procedimientos y actividades que se requieran para el cumplimiento y entrega a satisfacción por parte del supervisor del contrato.

Como parte de la implementación de la solución automatizada, el contratista deberá tener en cuenta y cumplir las siguientes especificaciones:

- La solución automatizada deberá ser una solución en entorno nube publica, accesible vía internet desde cualquier lugar, por parte de los usuarios autorizados.
- La solución automatizada deberá permitir la integración con distintas bases de datos del FNA, las cuales se definen a continuación:

No.	Archivo	fuentes	Período	Responsable
1	Traslados de cesantías acreditados	Bodega de datos	Mensual	Gerencia analítica de datos
2	AVC primera consignación	Bodega de datos	Mensual	Gerencia analítica de datos
3	Creditos radicados	Bodega de datos	Mensual	Gerencia analítica de datos
4	SNC credito	Excel	Mensual	Gerencia regional operativa
5	Traslados de cesantías radicados	Excel	Mensual	Gerencia regional operativa
6	SNC Traslados	Excel	Mensual	Gerencia regional operativa
7	metas comerciales	Excel	Mensual	Vice redes
8	Desembolsos credito	Bodega de datos	Mensual	Gerencia analítica de datos
9	Oportunidades CRM (informe cosechas)	CRM	Mensual	Vice redes
10	Tramites avanzados seguimiento oferta	Excel	Mensual	Vice redes
11	Traslados objeto de retención y gestión	Excel	Mensual	Vice redes
12	Cesiones de credito y gestión de retención	Excel	Mensual	Vice redes
13	Base de personal	Excel	Mensual	Gerencia de gestión humana
14	Tramites de credito sin vivienda	Excel	Mensual	Vice redes
15	base de híbridos	Excel	Mensual	Vice redes
16	Carterización	Excel	Anual	Gerencia de colocación
17	Venta cruzada	Bodega de datos	Mensual	Gerencia analítica de datos

Además de lo anterior, la solución automatizada deberá permitir y cumplir las siguientes actividades:

1. Conexión VPN entre el FNA y el contratista para los servicios de consulta y de notificación.
2. Nube services expuestos para ser consumidos: SOAP, Rest, APIs.
3. Deberá generar reportes predefinidos y personalizables de acuerdo con la necesidad del FNA.
4. Formatos para exportación de los reportes: XML y CSV, como mínimo.
5. Capacidad para elaborar reportes dinámicos que permitan adelantar consultas de valores liquidados a un grupo específico o global de funcionarios comerciales del FNA.
6. Atender con oportunidad y en los tiempos establecidos los incidentes que se presenten de acuerdo con lo establecido en el capítulo de Soporte Técnico del presente anexo técnico
7. Establecer canales de atención de conformidad con lo requerido en el capítulo de Soporte Técnico del presente anexo técnico.



8. Integridad de los procesos e información: Se debe verificar que la información utilizada y los cálculos realizados estén custodiados desde el inicio de operación hasta el final. (Incluyendo la fase de extracción de información, la aprobación y verificación de los datos). Para ello debe asignarse un lugar de almacenamiento en nube que cumpla con las políticas establecidas de seguridad informática de los Data Center para el almacenamiento de información histórica.
9. Claridad del procesamiento de datos: las reglas de cálculo del modelo deben de estar visibles y contar con la trazabilidad de los datos, con el objetivo de verificar la correcta ejecución de las reglas aplicadas, esto será verificado por medio de la comparación entre los resultados de cálculos de prueba en la solución y los resultados de el simulador con el que cuenta el FNA. Se debe de entender como trazabilidad de los datos los resultados y metodologías de cálculo de los valores de incentivo.
10. Disponibilidad del servicio: La información debe estar disponible en línea para que los agentes comerciales, con atribución de acceso a la solución automatizada puedan acceder a ella desde cualquier lugar donde se encuentren, con los detalles de las reglas implementadas, los cálculos y la trazabilidad (la cual va a ser analizada según el histórico) de la información hasta llegar a la liquidación final, para ello el contratista debe definir roles de usuario de consulta y administrador este último podrá monitorear la actividad de los usuarios a liquidar y verificar las condiciones descritas.
11. Flexibilidad en el desarrollo de nuevas políticas de cálculo: la solución automatizada debe permitir el desarrollo o implementación de nuevas reglas, modificar las anteriormente establecidas y contar con la aplicación de varios modelos de cálculo de forma simultánea. El contratista debe garantizar que se podrá realizar la modificación en pocos días sin mayores inconvenientes.
12. Simulación de escenarios: La solución automatizada debe de contar con una herramienta de simulación con el objetivo de poder plantear varios tipos de reglas y verificar su comportamiento para evaluar el impacto que estas tendrían en los funcionarios comerciales y el FNA.
13. Independencia del módulo automatizado: El cargue de información, la generación y modificación de las reglas de los modelos, deben de poder hacerse por parte de los usuarios administradores, sin la necesidad del apoyo de la gerencia servicios de TI e infraestructura del FNA.
14. Generación de notificaciones en el resultado de análisis de datos que previenen y alertan de errores en datos en los archivos de entrada y los cálculos ejecutados.
15. Entrega de los datos históricos. Los datos generados de la liquidación de incentivos deben ser almacenados en archivos históricos y al finalizar el contrato se deben migrar al nuevo sistema o entregar al FNA.
16. Garantizar que el cálculo a partir de nuevas reglas no modificará los resultados de períodos anteriores.
17. Permitir diseñar y generar informes requeridos por el FNA, entre estos: lista de ganadores de incentivos, resumen ejecutivo de valor de incentivos, entre otros.
18. El módulo deberá funcionar en nube pública
19. Garantizar acceso a aplicación móvil, esta debe permitir a los usuarios /canales a liquidar verificar el incentivo con el que cuentan en ese momento y su meta.
20. Contar con diferentes tipos de usuarios mínimo debe de contar con los siguientes perfiles o Usuarios /canales a liquidar comisión variable (mínimo 800 usuarios o canales)
 - a. Usuarios que puedan aprobar la liquidación. 70
 - b. Usuarios jefes o coordinadores. 70
 - c. Usuarios diseñadores de reglas.7
21. Generar y garantizar el acceso a descargar archivos planos de salida y/o visualizaciones de seguimiento prediseñadas dentro del módulo.
22. Configurar la herramienta para los usuarios que operarán la solución de acuerdo con perfiles y permisos definidos sobre las funcionalidades asignadas. Así mismo contar con un rol administrador. Lo cual se verificará en la parametrización del módulo.
23. Implementar visualizaciones y/o reportes de la información como insumos de salida a satisfacción del FNA.

A continuación, se muestra la lista de informes mínimos.

- a. Lista de ganadores (por tipo de vinculación y producto) exportable csv.
- b. Dashboard de tendencia en pago de incentivos.
- c. Extracto, exportable csv.

El contratista debe garantizar que la solución automatizada cuente con un servicio de monitoreo adicional, desde el cual, los administradores puedan visualizar la disponibilidad del servicio.

a. implementación

Como parte de la implementación y puesta en funcionamiento de la solución automatizada en nube, se requiere la disponibilidad de los siguientes servicios por parte del contratista:

1. Configuración, parametrización y personalización de la solución a través de la cual se prestará el servicio del módulo de incentivos en respuesta a las necesidades del FNA, entre ellas:
 - a) Formatos requeridos para el proceso de liquidación
 - b) Trazabilidad de los cálculos realizados y de la información
 - c) Generación de informes (reportes, consulta, archivos y en los formatos que requiera el FNA, incorporando analítica de datos)
2. Personalización y configuración de la solución a través de la cual se prestará el servicio de modulo incentivos; respecto a la personalización de esta solución, el contratista deberá adaptarla a las necesidades del FNA.
3. Tránsito de conocimiento técnico y operativo de las funcionalidades implementadas en la solución de cálculo de incentivos.
4. Roles de administrador capacitación presencial (7) temario: administración y parametrización del modulo
5. Roles directivos capacitación virtual (70) temario: consultas y monitoreo del modulo
6. Roles de consulta capacitación virtual (700) temario: consulta y navegabilidad
7. Entrega de los manuales técnicos y operativos, o equivalentes, de la solución de cálculo de incentivos implementada ajustados de acuerdo con la última versión. (Esto debe ser entregado a los usuarios con rol de administrador, posterior a la transferencia de conocimiento).
8. Puesta en producción de la solución de cálculo de incentivos, con el soporte requerido para la correcta operación del servicio.

NOTA: El contratista tendrá en cuenta que para dar por recibida la solución automatizada puesta en producción se debe contar con el visto bueno luego de las pruebas exitosas en ambiente de certificación mediante Acta (firmada entre las partes), así como la documentación técnica que se requiera al contratista, donde se evidencie que la puesta en operación del servicio se realizó de forma satisfactoria.

b. Administración y soporte de la solución automatizada para Incentivos, una vez se encuentre a nivel productivo.

El contratista deberá realizar la administración y el soporte de la solución automatizada en nube para la prestación del servicio de cálculo de liquidación del modelo de incentivos a partir de su salida en producción.

Este servicio deberá ser recurrente asociado a las tareas de actualización y mantenimiento a los módulos que



conformen la solución automatizada (recursos de infraestructura para alojamiento nube, memoria, capacidad de almacenamiento, conectividad, soporte de fallos, entre otros), con el fin de garantizar el correcto funcionamiento y que los módulos y servicios no incurran en obsolescencia.

El servicio de administración y soporte deberá estar disponible cinco (5) días hábiles a la semana, 8 horas al día por el término de duración del contrato y manejar horario extendido, incluyendo fines de semana en caso de presentarse fallas en el servicio. El horario del personal asignado por el contratista debe cumplir mínimo con el horario establecido en la Entidad, de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm, en caso de que deban presentarse en las instalaciones del FNA.

El contratista debe contar con disponibilidad mensual de doce (12) horas para realizar un soporte técnico exclusivo a la entidad para la solución de fallas. Exceptuando el periodo donde el FNA realice cambios en el modelo de incentivos donde se ampliará hasta ciento diez y seis (116) horas.

Se requiere un módulo de administración, que actúe como centro de Gestión bajo el cual se realice la correspondiente administración de la solución integral de cálculo de liquidación de incentivos comerciales teniendo en cuenta la responsabilidad de garantizar la instalación, configuración y funcionamiento de la misma, brindando servicios de soporte, monitoreo y seguimiento que garantice el cierre de los incidentes, problemas operativos reportados y los incidentes de seguridad que afecten los principios de seguridad de la información (integridad, confidencialidad y disponibilidad).

Dentro de las actividades que deberá considerar el contratista para la administración y soporte, se encuentran:

1. Aseguramiento del servicio en nube pública de la solución de cálculo de incentivos comerciales para que esté funcionando correctamente y configurar todos sus componentes.
2. Elaborar informes periódicos y a pedido sobre los incidentes de seguridad y presentar recomendaciones a la supervisión y otros involucrados cuando sea necesario. Estos informes deben incluir la disponibilidad de la solución, la atención de casos, las actividades realizadas en la solución y las mejoras necesarias.
3. Contar con un sistema de comunicación con los usuarios administradores para solución de errores o creación de mejoras en el proceso de cálculo de incentivos.
4. Planificar, diseñar, desarrollar y supervisar los controles de seguridad informática.
5. Revisar y actualizar los procesos y procedimientos para garantizar la continuidad de la operación en tecnología.
6. Proponer políticas de gestión adicionales y planes para implementarlas en la herramienta, incluyendo la transferencia de conocimiento necesaria.
7. Realizar la transferencia de conocimiento a los funcionarios que delegue el FNA sobre la solución y gestión desarrollada durante la ejecución del contrato.

Los servicios de soporte técnico al módulo de incentivo fuera del horario laboral del FNA serán realizados en eventos como:

- a. Ventanas de mantenimiento mediante conexión remota.
- b. Recuperación de la disponibilidad de la solución por falla operativa o técnica de algún equipo o servicio objeto de este contrato.
- c. Atención de eventos que impidan de manera definitiva y total el acceso a el módulo.

Un mes previo a la fecha de la finalización del contrato, el contratista deberá asegurar sin excepción alguna, la

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



SC7006 -1



GSO-GD-FO-005V/1



operación y continuidad de los servicios hasta la finalización y atender los requerimientos o soportes necesarios para la fase de inicio y empalme de los servicios a prestar por parte del nuevo contratista.

c. Soporte Técnico

El contratista deberá suministrar contactos, teléfonos fijos o celulares, correos electrónicos u otros medios, estos contactos serán el canal autorizado para acceder a los servicios de soporte técnico. El FNA indicara al contratista, las personas autorizadas para solicitar soporte. Únicamente las personas que la entidad haya referenciado como autorizadas, pueden pedir apoyo, formular consultas y/o solicitar soporte.

El contratista deberá contar con una disponibilidad mensual del servicio de cálculo de liquidación del modelo de incentivos expuesto en la nube del 99,5% (máximo 3,6 hrs de falla como tiempo máximo de indisponibilidad al mes). Lo anterior se verificará en el informe de gestión mensual donde se incluyen los reportes de disponibilidad y las gráficas en las que se evidencie el monitoreo continuo de disponibilidad de la solución y los servicios.

Así mismo, garantizar un nivel de solución de requerimientos en el cual se determinen los tiempos de solución por parte del personal de soporte y entregar el procedimiento a seguir para escalar a diferentes niveles dentro de su organización (matriz de escalamiento), para garantizar la solución a los problemas presentados. Es de aclarar que todos los requerimientos deberán ser ingresados a través de la mesa de servicios del FNA, dado que allí se atiende el soporte de primer nivel.

El contratista debe Contar con clasificación de criticidad y prioridad de los casos de soporte con los tiempos de atención y tiempos de solución, considerando:

- o **Prioridad 1:** Un Incidente que afecta totalmente la ejecución de los servicios o los hace completamente inoperantes.
- o **Prioridad 2:** Un Incidente que deja el Servicio inestable o que experimente periodos significativos de interrupción.
- o **Prioridad 3:** Un Incidente que causa que alguna funcionalidad no esté disponible, pero el impacto es menor a la operación o existen métodos alternos (paliativos).

La matriz de escalamiento se deberá entregar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio. De igual forma deberá indicar su procedimiento de escalamiento, incluyendo contactos, teléfonos fijos o celulares, correos electrónicos y otros medios, al igual que los tiempos de solución de problemas, los cuales no podrán ser superiores a los exigidos por el FNA.

El FNA indicara al contratista, las personas autorizadas para solicitar soporte. Únicamente las personas que la entidad haya referenciado como autorizadas, pueden pedir apoyo, formular consultas y solicitar soporte.

El procedimiento de escalamiento de soporte a usar es el siguiente:

- **1° nivel:** Soporte Técnico del Contratista.
- **2° nivel:** Soporte Técnico Especializado Contratista.
- **3° nivel:** Soporte Técnico Contratista

Así mismo, deberá atender todos los requerimientos técnicos a que haya lugar, durante el término del contrato, bien sean consultas técnicas sobre funcionamiento de la solución o reconfiguración de esta. Generar pruebas técnicas y funcionales certificadas a satisfacción del FNA. Igualmente, debe contar los siguientes requisitos:

Punto de atención principal - Correspondencia
Calle 12 No. 65 - 11 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Sede principal
Cra. 65 No. 11 - 83 Puente Aranda, Bogotá - Colombia
Teléfono: 601 307 7070
Línea gratuita: 01 8000 52 7070
Línea de legalización: 01 8000 12 3362

Portal web: www.fna.gov.co
Facebook: www.facebook.com/FNAColombia
Twitter: @FNAahorro
contactenos@fna.gov.co



SC7006 -1



GSO-GD-FO-005V/1

- RTO (Recovery Time Objective) de dos (2) horas o menos.
- RPO (Recovery Point Objective) de dos (2) horas o menos.
- Solucionar incidentes de alta prioridad en dos (2) horas o menos.
- Solucionar incidentes de media prioridad en doce (12) horas o menos.
- Solucionar incidentes de baja prioridad en veinticuatro (24) horas o menos.

Definición tipos de prioridad:

TIPO	DEFINICIÓN	EJEMPLO
ALTA	No es posible acceder al Sistema	Al momento de ingreso al sistema, este no aparece disponible.
	No es posible realizar operaciones básicas	No se permite agregar datos, realizar cálculos, aprobar la liquidación.
		No se puede modificar los cálculos o las reglas.
		No es posible consultar los datos o verificar la trazabilidad del modelo.
Errores del cálculo.	Al momento de realizar un cruce de datos se obtienen los datos de fuentes erróneas o no se hace la operación correcta.	
MEDIA	Errores en el simulador	No es posible acceder al simulador. Los cálculos dentro del simulador son erróneos.
BAJA	Fallas en la visualización de la interfaz del usuario	Los campos cuentan con nombres erróneos o algunos botones no funcionan correctamente.

Se aclara que los incidentes deben de llegar por medio de la mesa de servicio del FNA.

d. Documentación

El contratista y el personal que éste designe para realizar las diferentes labores objeto del contrato deberán garantizar la confidencialidad de la información del FNA a la cual tengan acceso directamente o por intermedio de terceros, así como la que genere, como producto de la ejecución de las actividades, y por tanto en ningún caso podrá divulgarla, copiarla, reproducirla o suministrarla a terceros. En ninguna circunstancia, dicha información y/o documentación podrá ser utilizada por el personal del contratista para fines distintos al desarrollo de las actividades relacionadas con el cumplimiento del contrato.

e. Plan de Trabajo y Cronograma

El contratista deberá presentar a los cinco (5) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio, en medio digital el Plan de trabajo y Cronograma, el cual deberá establecer entre otras, las actividades respecto de lo siguiente:

- Elaboración del Gap Inicial con análisis de brechas, con definición de acciones de mejora, donde se especifique el análisis realizado y evaluación de la forma en la que se realiza el cálculo de la liquidación de incentivos actual.
- Configuración, pruebas, puesta en marcha y estabilización de nuevos componentes.
- Documento con la definición de la Metodología respecto a la configuración, parametrización, administración y soporte de la solución ofrecida.

- d. Plan de calidad teniendo en cuenta la definición de ANS del servicio y del proyecto.

Del mismo modo, el contratista deberá Elaborar del Diagrama de arquitectura (TO-BE) que incluye las Características técnicas de la solución de cálculo de incentivos ofrecida. El cual deberá ser entregado a inicios del segundo mes ejecución del contrato.

El contratista deberá considerar una metodología que le permita dimensionar, evaluar, instalar, implementar, configurar y transferir conocimiento (funcional y técnico), donde se tengan en cuenta todas las actividades y requerimientos necesarios para el cumplimiento del objeto del contrato, planteando de ser necesario etapas, recursos, entregables, así como las herramientas que considera necesarias a emplear. Esta metodología deberá presentarse junto con el plan de trabajo.

Nota: La Entidad se reserva el derecho de ajustar aspectos de la metodología.

Sin perjuicio de lo anterior, el contratista deberá incluir y considerar todas las condiciones, recursos humanos, físicos, logísticos, etc., variables internas y externas para dar cumplimiento en calidad y oportunidad a la ejecución de las actividades y entregas, de conformidad con lo señalado en el capítulo Especificaciones Técnicas del presente anexo técnico.

f. Plan de transferencia de conocimiento y Manuales

El contratista seleccionado deberá presentar durante el segundo mes de ejecución del contrato, en medio digital el Plan para la transferencia de conocimiento.

El plan debe considerar como mínimo lo siguiente:

- a. Transferencia de conocimiento orientada a las tareas necesarias para el uso, funcionamiento y el mantenimiento de los elementos que conforman la solución ofrecida.
- b. Mecanismos y/o estrategias a emplear para la transferencia de conocimiento
- c. Lugar y plazo para la transferencia de conocimiento
- d. Información del personal que realizará la transferencia de conocimiento
- e. El alcance de la transferencia deberá considerar temas de conocimiento técnico y funcional de la solución objeto del contrato.

Esta transferencia de conocimiento se deberá realizar dentro del plazo de ejecución del contrato y máximo al tercer (3) mes de ejecución y cada vez sea necesario de acuerdo con el cronograma que presente el contratista, para lo cual deberá presentar el informe que contenga el material entregado, la relación de asistencia a cada sesión y el nivel de cumplimiento. Deberá estar dirigida a mínimo dos (2) funcionarios de la Entidad.

En las actividades de la transferencia de conocimiento se debe suministrar material didáctico e ilustrativo digital (PDF) que permita mejor comprensión de los temas en idioma español.

Así mismo, el contratista deberá entregar mínimo los siguientes manuales, guías y memorias:

- a. Manual Funcional
- b. Manual Técnico
- c. Guía de Administración
- d. Memorias técnicas

Los manuales para entregar deberán ser actualizados a la última versión, según la dinámica requerida durante la ejecución del contrato.

g. Plan de Continuidad y Contingencia de Negocio

El contratista seleccionado deberá presentar dentro del primer (1) mes, siguiente a la firma del acta de inicio, en medio digital el Plan de continuidad y contingencia de negocio, que permita evidenciar al FNA, los posibles riesgos en la ejecución del contrato y que impidan el normal funcionamiento del módulo que se configure. Así mismo las medidas que se adoptarán para reanudar las operaciones ante las posibles fallas y/o pérdida o degradación de la información objeto del presente proceso, que garanticen la continuidad del negocio.

h. Informes

El contratista deberá entregar los siguientes informes en medio digital en un formato de presentación estándar, redacción clara y buena ortografía.

➤ Informe Inicial – Gap Inicial

Este informe deberá presentarse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la firma del acta de inicio.

El mencionado informe debe detallar entre otras la siguiente información:

Informe del GAP Análisis (diagnóstico inicial) en donde se plasma el análisis de brechas, con definición de acciones de mejora, donde se especifique el análisis realizado y evaluación del servicio de cálculo de liquidación de incentivos actual realizado por el FNA.

Así mismo y como actividad posterior a la entrega del ejercicio del Gap inicial, se debe:

- a. Actualizar el cronograma inicial una vez se cuente con el informe del GAP Análisis.
- b. Entregar la matriz de riesgo del proyecto.
- c. Establecer acciones de mejora y mejores prácticas de uso del módulo, sin perjuicio de la entrega de los manuales requeridos en el numeral Plan de transferencia de conocimiento y Manuales del presente documento.

➤ Informes de Gestión

El contratista deberá presentar un (1) informe de gestión, mensualmente y por el plazo de ejecución, dentro de los cinco (5) últimos días hábiles al vencimiento de cada mes, a partir de la salida en producción del servicio de cálculo de liquidación de incentivos. Este Informe será requisito para el pago de la correspondiente factura del pago recurrente mensual al contratista.

El informe debe deberá considerar entre otros la siguiente información:

- a. Los procedimientos realizados durante soporte técnico, con el detalle del paso a paso, fechas, horas y acciones.
- b. Gestión de problemas presentados.
- c. Actualizaciones realizadas.
- d. Disponibilidad de la plataforma.

- e. Causas identificadas que generen correctivos.
- f. Acciones de mejora que se aplicaron para optimizar el soporte técnico de la solución.

➤ Informes Soporte Técnico

El soporte técnico que se realice y que requiera actualización y/o ajuste de componentes, deberá generar un Informe por parte del contratista y presentarlo al supervisor del contrato, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la realización del soporte técnico. El informe debe deberá considerar entre otros la siguiente información:

- a. Los procedimientos realizados durante soporte técnico, con el detalle del paso a paso, fechas, horas y acciones.
- b. Gestión de problemas presentados.
- c. Actualizaciones realizadas.
- d. Causas identificadas que generen correctivos.
- e. Acciones de mejora que se aplicaron para optimizar el soporte técnico de la solución.

➤ Informe Final - Gap Final

Un mes antes de la finalización del contrato, el contratista deberá presentar con el informe de gestión de ese periodo, el Gap Final en el que se encuentren definidas todas las acciones que considere necesarias para cubrir las brechas encontradas en este ejercicio final.

El informe final debe detallar entre otras la siguiente información:

- a. Resultados finales respecto la administración y soporte.
- b. Gap final considerando el último mes de servicio.
- c. Documentos de trabajo que soporten la ejecución de las actividades del cronograma.
- d. Relación de documentos entregados durante la ejecución del contrato.
- e. Relación de actualizaciones de manuales de los componentes de la solución, así como la entrega de estos de acuerdo con lo requerido en el numeral Plan de transferencia de conocimiento y Manuales.
- f. Plan de empalme y transferencia de información histórica almacenada durante la ejecución del contrato.

i. Equipo de Trabajo

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.

El personal estará bajo cuenta y riesgo del contratista, entendiéndose que no genera relación laboral alguna con el FNA, en consecuencia, tampoco existirá pago de prestaciones sociales ni de ningún tipo de costos distinto al valor acordado.

Si durante el tiempo de ejecución del contrato el FNA lo considera necesario, podrá solicitar cambios de personal del equipo de trabajo del contratista por otro.