Bogotá D.C., abril 28 de 2025

Señores
FONDO NACIONAL DEL AHORRO
Atte. Oficina de Contratación
Carrera 65 No. 11-83 – Piso 2
Ciudad

REF: Oferta de Servicio de Soporte y Mantenimiento
Aplicativo **FINAC ALM PLUS RTILB**

Respetados Señores:

En mi condición de Gerente Financiera y Administrativa de la sociedad FINANZAS Y ACTUARIA FINAC S.A.S., con el presente escrito me permito presentar oferta de prestación de Servicios Profesionales de Soporte y Mantenimiento para el Aplicativo FINAC – ALM PLUS RTILB.

Esta oferta contempla, la corrección de posibles fallas que se puedan presentar en el software y, la actualización a que hubiere lugar de acuerdo con la evolución en las versiones que se desarrollen, o como resultado de cambios normativos, con el fin de obtener una correcta y eficiente utilización de la herramienta, evitando de esta manera incurrir en errores operativos por falta de asesoría especializada en el manejo y funcionamiento del aplicativo.

La presente oferta tiene validez de dos meses calendario contados a partir de la fecha de esta comunicación.

Cordialmente,



LINA MARCELA MANRIQUE VARGAS
Gerente Administrativa y Financiera
FINAC S.A.S.

TABLA CONTENIDO

1. PROPUESTA TÉCNICA 3
2. DURACIÓN DEL SERVICIO 12
3. PROPUESTA ECONOMICA Y FORMA DE PAGO 12
3.1. VALOR FIJO DE LA OFERTA 12
3.2. VALOR VARIABLE DE LA OFERTA 13
4. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO 13
5. CONDICIONES Y ACUERDOS DE SERVICIO 13
6. CONDICIONES DE LA OFERTA 18

FINAC

1. PROPUESTA TÉCNICA

A continuación, se relacionan en forma detallada el alcance de la oferta para prestar los Servicios profesionales correspondientes al servicio de soporte y mantenimiento para los reportes de **Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario** implementados en **FINAC – ALM PLUS** que contempla: consultas funcionales, capacitaciones, solicitudes técnicas, corrección de errores del software, soporte técnico, nuevos requerimientos, mejoras al software e implantaciones.

Los servicios vinculados a esta oferta serán remunerados por el canon fijo o con costo variable de acuerdo con la demanda de cada servicio, de conformidad con el cuadro No. 1 “Alcance y Características de los Servicios Ofrecidos”. Estos servicios tendrán aplicación en las licencias debidamente legalizadas por FNA.

FNA

ALCANCE Y CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

A. ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO FUNCIONAL

Descripción: Atención a solicitudes puntuales funcionales y/o técnicas que FNA 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 SOFTWARE.

Alcance cubierto por el canon fijo

- ✓ Hasta 30 horas mensuales por aplicación que, en caso de no ser consumidas en su totalidad durante el mes, el saldo no consumido **NO** será acumulable para el siguiente mes.

  Condiciones
  - FINAC entregará un informe periódico del consumo de horas.
  - Este soporte se presta solo a usuarios que tengan conocimiento previo del aplicativo en aspectos funcionales y/o técnicos, y estén certificados y/o registrados por FINAC.
  - Este soporte será por defecto no presencial, excepto, en los casos en donde la solución de la solicitud no sea implementable por otro medio y su origen sea imputable a FINAC.
  - Disponible en horarios hábiles.

Alcance no cubierto por el canon fijo

- Horas adicionales a las 30 horas mensuales cubiertas por el canon fijo.
- Este servicio no incluye capacitación colectiva e individual de la aplicación.
- Atención por fuera del horario hábil estipulado en las condiciones y acuerdos de servicio.
- Soporte prestado a usuarios que no tengan conocimiento previo del aplicativo en aspectos funcionales y/o técnicos, y que no estén certificados y/o registrados por FINAC.
- Sesiones por acceso remoto para realizar actividades de parametrización del sistema, procesamiento de datos y validación de resultados.

  Condiciones

- Estos servicios serán cotizados de acuerdo con el consumo de tiempo destinado a estas actividades y al valor de la hora pactada en el contrato de soporte y mantenimiento vigente.

B. CAPACITACIONES FUNCIONALES Y TECNICAS

Descripción: Entrenamiento o reentrenamiento de usuarios, en el uso funcional o técnico del SOFTWARE.

Alcance cubierto por el canon fijo

- No están cubierto dentro del canon fijo

Alcance no cubierto por el canon fijo:

- Toda capacitación funcional, técnica y demás, solicitada por FNA.
- Toda capacitación funcional y/o técnica derivadas de las actualizaciones de los sistemas.

Condiciones

- Cada grupo tendrá un máximo de 10 participantes.
- Costos de desplazamiento y viáticos estarán a cargo de FNA.
- Estos servicios serán cotizados de acuerdo con el consumo de tiempo destinado a estas actividades y al valor de la hora pactada en el contrato de soporte y mantenimiento vigente.

C. ERRORES DEL SOFTWARE

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

Alcance cubierto por el canon fijo

- No hay límite de horas, siempre y cuando sea imputable al SOFTWARE o a FINAC.

Condiciones

- FNA debe aportar información requerida por FINAC que permita diagnóstico de error.

- Por defecto la atención a este servicio será no presencial y de manera excepcional y justificada será presencial.
- En todo caso siempre en compañía de por lo menos un representante técnico de FNA. FINAC nunca operará el hardware ni el software de FNA.

Alcance no cubierto por el canon fijo

- Toda revisión, corrección o ajuste mediante código, script o procedimiento funcional que realice FINAC, por causas ajenas al SOFTWARE, como; mal manejo de la herramienta, alteración de tablas y/o datos de la base de datos, desconfiguración del sistema por cualquier concepto, entre otras.
- Toda revisión, corrección o ajuste mediante código, script o procedimiento funcional que realice FINAC, a las versiones anteriores a las soportadas.

Condiciones

- Estos servicios serán cotizados de acuerdo con el consumo de tiempo destinado a estas actividades y al valor de la hora ofertada en el presente documento.

D. NUEVOS REQUERIMIENTOS Y MEJORAS DEL SOFTWARE

Descripción: Solicitudes para satisfacer necesidades específicas de FNA, las cuales implican intervención técnica; o solicitudes de cambio a los atributos del SOTFWARE que conllevan una mejora al alcance actual de la aplicación.

Alcance cubierto por el canon fijo

- El canon fijo no cubre los costos asociados a las etapas de especificaciones, documentación, desarrollo e implantación de nuevos requerimientos funcionales solicitados por FNA.

- En cuanto a las mejoras al software el canon fijo cubre sólo las mejoras que por determinación de FINAC se implementen en la aplicación.

Condiciones

- Cubre las mejoras definidas por Finac sobre el alcance definido en la oferta de mantenimiento, siempre y cuando el nuevo versionamiento no implique cambios estructurales en la aplicación, identificados 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.

- Cambios en la plataforma de desarrollo y ejecución de la aplicación. Por ejemplo, una migración de .Net Framework a Java, o de .Net Framework a .Net Core, entre otros.

Alcance no cubierto por el canon fijo

- Los nuevos requerimientos y mejoras propuestas por FNA.
- Mejoras que impliquen cambios estructurales en la aplicación, definidos las condiciones del alcance cubierto por el canon fijo de este ítem.
- Ajustes al SOFTWARE para su compatibilidad con los nuevos requerimientos de Software o Hardware, que impliquen cambios estructurales en el mismo.

Condiciones

- Estos servicios serán cotizados de acuerdo con el consumo de tiempo destinado a estas actividades y al valor de la hora ofertada en el presente documento.
- Los desarrollos de nuevos requerimientos y/o los desarrollos no cubiertos por el canon fijo incrementarán el costo mensual del soporte y mantenimiento, el cual corresponderá a un porcentaje del valor total de la cotización y será anunciado en dicha cotización.

E. SOPORTE TÉCNICO

Descripción: Acompañamiento y orientación (remoto o en sitio) en actividades de diagnóstico, instalación y configuración del SOFTWARE.

Alcance cubierto por el canon fijo

- ✓ Estará cubierto en los casos en los cuales este soporte sea originado por fallas o situaciones imputables al SOFTWARE o a FINAC.
- ✓ Estará cubierto siempre y cuando las situaciones que den lugar al soporte técnico no estén contempladas en los manuales entregados, y de ser así, que no sea una solución exitosa.

Condiciones

- Finac brindará este soporte en compañía de por lo menos un representante técnico de FNA. FINAC nunca operará el hardware ni el software de FNA.
- FNA ejecutará las instalaciones y configuraciones, a partir de los manuales técnicos de instalación y configuración de la aplicación.
- Por defecto la atención a este servicio será no presencial y de manera excepcional y justificada será presencial.
- Para el caso que FNA solicite orientación remota en actividades de diagnóstico, instalación y configuración del SOFTWARE, estas horas serán descontadas en el paquete de horas funcionales.

Alcance no cubierto por el canon fijo

- Aplica a los casos en los cuales este soporte sea originado por eventos no imputables al SOFTWARE o a FINAC.
- La instalación de los softwares base que son requisitos mínimos para la instalación y funcionamiento del SOFTWARE de FINAC.

Condiciones

- Estos servicios serán cotizados de acuerdo con el consumo de tiempo destinado a estas actividades y al valor de la hora ofertada en el presente documento.

F. CAMBIO NORMATIVO

Descripción: Ajustes del SOFTWARE generados por la nueva normativa que FNA esté obligado a implementar y/o que afecten la interacción o el alcance del SOFTWARE.

Alcance cubierto por el canon fijo

✓ FINAC asumirá hasta 50 horas de labor (especificaciones, diseño, pruebas y desarrollo de FINAC) al año, por cada SOFTWARE al que le aplique cambios normativos.

Condiciones

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

Finac ALM PLUS:

Capitulo XXXI - Anexo 15: Metodología estándar para determinar el riesgo de tasa de interés del libro bancario, limitados a los siguientes formatos:

- Formato 419: Mapeo de los flujos en las bandas de tiempo para los instrumentos sensibles al RTILB

- Formato 420: Escenarios de choques de tasas de interés para el Valor Económico del Patrimonio (VEP) y el Margen Neto de Intereses (MNI)

- Las horas destinadas para cada SOFTWARE no son acumulables, en caso de no ser consumidas en su totalidad durante el año, el saldo no consumido NO será acumulable para el siguiente periodo, ni podrán ser utilizadas para cubrir ajustes de ninguna índole en el SOFTWARE de FINAC.
- Aplica siempre y cuando NO IMPLIQUE cambios estructurales en la aplicación, definidos 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.
    - Cambios en la plataforma de desarrollo y ejecución de la aplicación. Por ejemplo, una migración de .Net Framework a Java, o de .Net Framework a .Net Core, entre otros.
- El entregable se limita a los medios de instalación con los respectivos manuales técnicos y funcionales, cuando aplique.

Alcance no cubierto por el canon fijo:

- ✓ Los desarrollos, entendido como la interpretación, especificación, documentación, desarrollo e implantación de nuevos reportes no listados en las condiciones cubiertas en este ítem.
- ✓ Los ajustes derivados de las modificaciones a los archivos publicados por los proveedores de PIPCO o Precia.
- ✓ Las personalizaciones que FNA solicite al cargue de cualquier información.
- ✓ Cargue de otros insumos necesarios para el cálculo de los reportes.
- ✓ Las personalizaciones que FNA solicite al desarrollo.
- ✓ La instalación de las versiones con los ajustes.
- ✓ La parametrización y certificación en el cliente derivados de estos ajustes.
- ✓ La capacitaciones funcionales o técnicas derivadas de los cambios normativos.

Condiciones

- Estos servicios serán cotizados de acuerdo con el consumo de tiempo destinado a estas actividades y al valor de la hora ofertada en el contrato de soporte y mantenimiento vigente.
- Los desarrollos de nuevos reportes normativos y/o los desarrollos no cubiertos por el canon fijo incrementarán el costo mensual del soporte y mantenimiento, el cual corresponderá a un porcentaje del valor total de la cotización y será anunciado en dicha cotización.

G. IMPLANTACION

Descripción: Comprende el conjunto de los servicios de asesoría y acompañamiento funcional, instalación, soporte técnico y capacitación que sean necesarios adelantar, para dejar en condiciones de uso el SOFTWARE en los diferentes ambientes FNA, originadas por cambios normativos o nuevos desarrollos y mejoras, distintos al alcance del SOFTWARE previsto en el contrato de licencia e implantación celebrado entre las partes.

Alcance cubierto por el canon fijo

- El canon fijo no cubre los costos asociados a las etapas mencionadas anteriormente, para implantación de nuevos requerimientos funcionales solicitados por FNA ni de cualquier requerimiento normativo, mejora o corrección de errores entregados por FINAC.

Alcance no cubierto por el canon fijo

- Todas las actividades que se deriven para de dejar en condiciones de uso el SOFTWARE en los diferentes ambientes de FNA, originadas por cambios normativos, nuevos desarrollos, mejoras y errores, distintos al alcance del SOFTWARE previsto en el contrato de licencia e implantación celebrado entre las partes.

Condiciones

- Serán cotizados de acuerdo con el consumo de tiempo destinado a estas actividades y al valor de la hora ofertada en el presente documento.

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 le será comunicada al FNA en el informe mensual de seguimiento. Cuando el FNA requiera soporte sobre versiones no cubiertas, este se podrá solicitar bajo cualquiera de las siguientes modalidades:

    - Por un período máximo de seis (6) meses, y tendrá un incremento adicional del 20% del valor del contrato.
    - Por demanda de horas de acuerdo al numeral 5 (condiciones y acuerdos de servicio)

I. DOCUMENTACIÓN

Descripción: 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 representantes de FNA.

Alcance cubierto por el canon fijo

- Manuales técnicos que comprenden la instalación y actualización de las versiones del SOFTWARE.
- Manuales funcionales que comprenden las instrucciones para el manejo del SOFTWARE.

Condiciones

- Aplica para los manuales funcionales y técnicos definidos por Finac.

Alcance no cubierto por el canon fijo

- La personalización de los manuales genéricos entregados por parte de FINAC y solicitada por el FNA.
- Manuales adicionales solicitados por el FNA.

Condiciones

- Serán cotizados de acuerdo con el consumo de tiempo destinado a estas actividades y al valor de la hora ofertada en el presente documento.

2. DURACIÓN DEL SERVICIO

El término de duración de la presente oferta será de seis (06) meses, a partir de la firma del acta de inicio o contrato.

3. PROPUESTA ECONOMICA Y FORMA DE PAGO

A continuación, se describen los servicios a los que hace referencia la presente oferta, los costos asociados y la forma de pago de cada uno de ellos.

El servicio de soporte y mantenimiento del software tendrá un costo fijo total de **VEINTIOCHO MILLONES QUINIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE ($28.560.000°°)** IVA incluido y un costo variable que aplica según lo estipulado en el numeral cinco de esta oferta.

Estos costos se pagarán de la siguiente forma:

3.1. VALOR FIJO DE LA OFERTA

El valor fijo por la vigencia de esta propuesta será la suma VEINTIOCHO MILLONES QUINIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE ($28.560.000°°) IVA incluido. Esta suma será cancelada por FNA en seis (6) cuotas mensuales vencidas de **CUATRO MILLONES SETECIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE ($4.760.000°°)** IVA incluido, previa presentación de la factura correspondiente, la cual será radicada por FINAC S.A.S. conforme al procedimiento de pago de proveedores establecido por FNA el cual FINAC S.A.S. manifiesta conocer y aceptar.

En caso de que el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO** solicite desarrollos personalizados, éstos serán cotizados de acuerdo con la tabla de valores variables y en cada negociación se analizará en forma conjunta si el desarrollo solicitado incrementa el valor en el servicio de soporte y mantenimiento. En caso positivo, se realizará un incremento al servicio anual correspondiente a un porcentaje, también negociado entre las partes, sobre el valor cotizado para cada desarrollo que se dé en vigencia del contrato. Este incremento será pagado por el FNA en un único pago proporcional al tiempo restante contado a partir de la entrada en producción del desarrollo y hasta la terminación del contrato. Así mismo, esta(s) suma(s) será(n) parte del valor base para el incremento en las siguientes renovaciones.

VALOR LICENCIA: Cuando FNA adquiera licencias adicionales para cualquier ambiente (producción, pruebas o contingencia), estas tendrán un costo de $3.500.000 por cada una, e incrementarán el valor del soporte y mantenimiento en un 20% anual calculado sobre el costo de la licencia adquirida.

El valor fijo y los valores variables se incrementarán en un porcentaje del IPC certificado por el DANE al 31 de diciembre del año anterior a la renovación.

3.2. VALOR VARIABLE DE LA OFERTA

Correspondiente a servicios por demanda no cubiertos por el canon fijo de soporte y mantenimiento. El componente variable de la oferta se facturará de acuerdo con las horas dedicadas a la prestación de los servicios definidos en el Cuadro No. 2 y conforme con las tarifas horarias definidas en el numeral cinco. La facturación se generará inmediatamente se cumplan las condiciones en las que se acordó la prestación de los diferentes servicios.

Los valores expuestos en la tabla de servicios y sus costos no incluyen el IVA del 19%. FINAC S.A.S. Solicita que la FNA le consigne sus pagos a través de transferencia electrónica, en la *Cuenta Corriente Número 253 - 02449 - 1 del Banco de Occidente*. FINAC S.A.S. manifiesta que en materia tributaria pertenece al Régimen Común.

4. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

La organización relacionada con el equipo de trabajo necesario para desarrollar satisfactoriamente los compromisos relacionados con el objeto de la presente oferta se describe en el Cuadro No.3 de este documento.

5. CONDICIONES Y ACUERDOS DE SERVICIO

El horario definido para la prestación de los servicios profesionales por el recurso asignado por FINAC S.A.S. se establecerá bajo las siguientes condiciones así:

Horarios:

- Horas Hábiles: de 8:00 AM a 6:00 PM, lunes a viernes, No incluye festivos. En jornada continua.
- Horario Extendido: de 6:00 PM a 9:00 PM, lunes a viernes, no incluye festivos. Previo acuerdo entre las partes**.**
- Sábado, Domingos y Festivos. Previo acuerdo entre las partes.

Los acuerdos de servicio estarán soportados en las siguientes definiciones:

CUADRO N° 2.

	HORARIO HÁBILES	HORARIO EXTENDIDO	SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS
CONSULTOR (FUNCIONAL O TÉCNICO)	Doscientos cincuenta y cuatro mil pesos m/cte. ($ 254.000) IVA incluido	Costo de horario hábil + 50% del costo de horario hábil	Costo de horario hábil + 100% del costo de horario hábil
CAPACITACIÓN	Doscientos noventa y cuatro mil quinientos pesos m/cte. ($ 294.500) IVA incluido	Costo de horario hábil + 50% del costo de horario hábil	Costo de horario hábil + 100% del costo de horario hábil
DESARROLLO (Ciclo de vida del Desarrollo)	Doscientos cincuenta mil pesos m/cte. ($ 250.000) IVA incluido	Costo de horario hábil + 50% del costo de horario hábil	Costo de horario hábil + 100% del costo de horario hábil

CRITICIDAD DE LAS SOLICITUDES

a. **Solicitud Crítica**: evento que ocasiona que el aplicativo quede inoperable o afecte gravemente la operación normal de FNA que demanda una solución contingente o temporal aceptable antes del cierre del día, típicamente serán errores del aplicativo.

b. **Solicitud de criticidad Alta:** evento que está afectando o afectará de manera importante la operación normal de FNA, tales como: error, cambio normativo, nuevo requerimiento, asesoría o acompañamiento funcional o técnico y soporte técnico. Algunos de ellos podrían requerir una solución contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos que se detallan en los acuerdos de servicio Los cambios normativos por defecto serán clasificados de criticidad alta.

c. **Solicitud de criticidad Media:** evento que está afectando o afectará la operación normal de FNA**,** con un menor nivel impacto respecto de las solicitudes de criticidad alta, tales como: error, nuevo requerimiento o mejora, asesoría o acompañamiento funcional o técnico y soporte técnico. Algunos de ellos podrían requerir una solución contingente o temporal aceptable y una respuesta en los plazos que se detallan en los acuerdos de servicio.

d. **Solicitud de criticidad Baja:** evento que no afecta la operación normal de FNA y permite generar una solución o plan de acción en un plazo definido de común acuerdo con FNA, se atenderán conforme se evolucione con las solicitudes de mayor criticidad y la disponibilidad de recursos. Un error nunca será clasificado de criticidad Baja. Típicamente serán mejoras y nuevos requerimientos solicitados por FNA.

La definición del nivel de impacto se establece con FNA a través del análisis objetivo de elementos tales como: efectos económicos del evento, carga operativa generada, riesgo de sanciones normativas, daños a terceros, calidad de las decisiones, frecuencia del error, entre otros.

- La Matriz de Comunicaciones (Cuadro No. 3) hace parte integral de esta oferta, la cual se actualizará y comunicará al FNA de manera permanente.

- FNA reportará a FINAC S.A.S. sus solicitudes a través de los canales definidos, con su descripción detallada y los anexos que FINAC S.A.S. considere pertinentes, según el evento reportado, categorizándolas según la criticidad, en horario hábil.

FINAC S.A.S. confirmará la clasificación dada por FNA, o reclasificará la solicitud de común acuerdo con FNA.

- Se definirán espacios de seguimiento presencial y no presencial para revisar el avance de las solicitudes, conciliar y definir compromisos de solución de pendientes. El orden de atención de estas solicitudes siempre es de mayor a menor criticidad.

- El servicio de soporte y mantenimiento se suspenderá si por razones injustificadas FNA deja de realizar los pagos oportunamente a favor de FINAC S.A.S.

FINAC S.A.S iniciará gestión de la solicitud en el siguiente esquema:

a. **Solicitudes críticas:**

FINAC S.A.S iniciará el diagnóstico y tomará las acciones necesarias para que antes de cuatro (4) horas contadas a partir del recibo, confirmación y clasificación de la solicitud, suceda al menos uno de los siguientes eventos:

- **Primero:** diagnóstico y generación de solución definitiva.

- **Segundo:** diagnóstico del inconveniente, entrega de solución temporal aceptable o contingente y fecha de entrega de solución definitiva. En el evento que no sea posible

definición de una fecha de solución definitiva, justificará las razones por las cuales no es posible y de común acuerdo con FNA se establecerá fecha máxima para contar con plan de acción para solución definitiva.

- **Tercero:** justificación de razones por las cuales el FINAC S.A.S. no puede contar con el diagnóstico, en todo caso entregará solución temporal aceptable o contingente y de común acuerdo con FNA se establecerá fecha máxima para contar con plan de acción para solución definitiva.

FINAC S.A.S reportará a FNA el avance con relación a la solución temporal aceptable o contingente al menos cada dos (2) horas. Esta solución debe darse antes de la ejecución del proceso de cierre diario del aplicativo**,** de manera que FNA logre atender sus compromisos internos y externos. Una vez implementada la solución temporal aceptable o contingente se define de común acuerdo con FNA si es pertinente reclasificar la criticidad de la solicitud.

b. Solicitudes de criticidad Alta:

Errores: FINAC S.A.S. iniciará el diagnóstico y tomará las acciones necesarias para que antes de dos (2) días hábiles cuente con una respuesta formal que puede ser cualquiera de las siguientes:

- **Primero:** diagnóstico y generación de solución definitiva.

- **Segundo:** diagnóstico del inconveniente, si es pertinente entrega de solución temporal aceptable o contingente y fecha de entrega de solución definitiva.

- **Tercero:** justificación del por qué en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, en todo caso entregará solución temporal aceptable o contingente, en el evento que aplique, y de mutuo acuerdo con FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.

Cambio Normativo: máximo quince (15) días hábiles posteriores a la expedición de la norma, FINAC S.A.S. generará y comunicará a FNA plan de acción de implementación del cambio, para aprobación conjunta. En todo caso no podrá ser superior al exigido por la entidad reguladora, teniendo en cuenta las actividades de entrega, instalación y certificación que debe realizar FNA.

Otras solicitudes: FINAC S.A.S. antes de dos (2) días hábiles generará cualquiera de las siguientes respuestas al FNA:

- **Primero**, generación de solución definitiva.

- **Segundo**, si es pertinente, entrega de solución temporal aceptable o contingente y fecha de entrega de solución definitiva.

- **Tercero:** justificación del porque en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva y de mutuo acuerdo con FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.

c. Solicitudes de criticidad Media:

Errores: FINAC S.A.S. iniciará el diagnóstico y tomará las acciones necesarias para que antes de ocho (8) días hábiles FNA cuente con una de las siguientes respuestas:

- **Primero**, diagnóstico y generación de solución definitiva.

- **Segundo**, diagnóstico del inconveniente, si es pertinente entrega de solución temporal aceptable o contingente y fecha de entrega de solución definitiva.

- **Tercero:** justificación del porque en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, y de mutuo acuerdo con FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.

Otras solicitudes: FINAC S.A.S tomará las acciones necesarias para que antes de ocho (8) días hábiles FNA cuente con una de las siguientes respuestas:

- **Primero**, generación de solución definitiva.

- **Segundo**, si es pertinente, entrega de solución temporal aceptable o contingente y fecha de entrega de solución definitiva.

- **Tercero:** justificación del porque en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, y de mutuo acuerdo con FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.

d. Solicitudes de criticidad Baja

Otras solicitudes: FINAC S.A.S. tomará las acciones necesarias para que antes de doce (12) días hábiles FNA cuente con una de las siguientes respuestas:

- **Primero**, generación de solución definitiva.

- **Segundo**, fecha de entrega de solución definitiva.

- **Tercero:** justificación del porque en este plazo no fue posible contar con fecha de solución definitiva, y de mutuo acuerdo con FNA se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.

CUADRO N° 3
MATRIZ DE COMUNICACIONES

Perfil	Nombre	Nivel de escalamiento	Observación
Coordinador de Soporte y Mantenimiento	Jessica Jiménez jessica.jimenez@finac.com	Tercer nivel	Estos serán los recursos asignados para escalamiento de primer nivel de todos los incidentes o requerimientos tanto funcionales como técnicos.
Líder de Soporte y Mantenimiento - Productos de Riesgo	Anyi Arévalo anyi.arevalo@finac.com	Segundo nivel	
Consultor Funcional	Natalia Gómez natalia.gomez@finac.com	Primer nivel	

6. CONDICIONES DE LA OFERTA

RESERVA PROFESIONAL: FINAC S.A.S se obliga a guardar absoluta reserva sobre la información, políticas, procedimientos u operación que le sea dada a conocer por FNA para el desarrollo de la presente oferta.

PROPIEDAD INTELECTUAL Y EXPLOTACIÓN PATRIMONIAL: Dado que la propiedad intelectual del aplicativo es de FINAC S.A.S., es claro que cualquier actualización, adición, modificación o adecuación que se realice sobre el aplicativo en la ejecución del servicio contratado, también será propiedad de FINAC S.A.S., y así es conocido y aceptado por FNA.

EXONERACIÓN: FINAC no asume responsabilidad por ninguno de los siguientes hechos: Primero: resultados económicos, o de cualquier tipo, que obtenga FNA derivados del uso del aplicativo. Segundo: daños causados a FNA o a terceros, incluidos perjuicios económicos, derivados del mal uso del aplicativo. Tercero: la indebida utilización que haga FNA del aplicativo o su uso para fines diferentes para los que fue desarrollado. Cuarto: cálculos o respuestas derivadas de la interpretación de las normas de obligatorio cumplimiento, ni de la interpretación legal que haga de las normas, y que se encuentre en el aplicativo. Quinto: perjuicios derivados de hechos que puedan calificarse como caso fortuito o fuerza mayor. Sexto: ningún tipo de reclamación proveniente de un CLIENTE de FNA o de cualquier tercero. Sobre esto último, FNA mantendrá a FINAC indemne de responsabilidades provenientes de

cualquier reclamo por esta causa, y saldrá en defensa de FINAC y asumirá todos los costos relacionados con cualquier litigio o indemnización que se derive en contra de FINAC. Adicionalmente, FINAC asume que FNA cuenta con soporte legal, tecnológico, tributario y de auditoría, suficiente, y procedimientos internos adecuados, de tal forma que la interpretación de cualquier norma reflejada en el aplicativo, para uso interno, sea verificado y aceptado por FNA antes de su uso oficial.

NO EXCLUSIVIDAD: FINAC obra como entidad especializada en la prestación de servicios objeto de la presente oferta, tanto a personas naturales como jurídicas; debido a lo anterior no está obligado a prestar sus servicios en forma exclusiva a FNA.

FNA