



Bogotá D.C., 07 de octubre de 2025

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

Referencia: Propuesta Soporte y Mantenimiento de los Aplicativos e-Finac, Finac ALM, Finac Enterprise y FSAS, Finac ALM Plus, y Grandes Exposiciones 2025 – 2026 y migración a Finac ALM Web.

Respetados Señores:

En mi condición de Representante Legal 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 los Aplicativos e-Finac, Finac ALM, Finac Enterprise y FSAS, Finac ALM Plus, y Grandes Exposiciones 2025 – 2026 y migración a Finac ALM Web.

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 de la misma.

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

Cordialmente,

LUIS GABRIEL CARO RESTREPO
Representante Legal
Finac S.A.S.

TABLA DE CONTENIDO

1. PROPUESTA TÉCNICA	3
2. DURACIÓN DEL SERVICIO.....	13
3. PROPUESTA ECONOMICA Y FORMA DE PAGO	14
3.1 APLICATIVOS E-FINAC, FINAC ENTERPRISE Y FSAS 2025 – 2026.....	14
3.2 APLICATIVO FINAC ALM 2025 – 2026	15
3.3 APLICATIVOS FINAC ALM PLUS Y GRANDES EXPOSICIONES 2026 .	16
3.4 MIGRACIÓN A LA VERSIÓN FINAC ALM WEB, FORMATO CFEN Y HAIRCUT	17
4. ORGANIZACIÓN DEL CONTRATO.....	20
5. CERTIFICACIÓN LICENCIAS ACTIVAS	20
6. CONDICIONES Y ACUERDOS DE SERVICIO.....	24
7. CRITICIDAD DE LAS SOLICITUDES	25
7.1. DEFINICIONES	25
7.2. TIEMPO DE RESPUESTA.....	26
8. CONDICIONES DE LA OFERTA	30

Fondo Nacional del Arqueólogo



1. PROPUESTA TÉCNICA

A continuación, se relaciona en forma detallada el alcance de la oferta para prestar los Servicios profesionales correspondientes al soporte y mantenimiento **de los aplicativos e-Finac, Finac ALM, Finac Enterprise y FSAS, Finac ALM Plus, y Grandes Exposiciones 2025 – 2026 y la migración a Finac ALM Web**, que contempla: consultas funcionales, capacitaciones, solicitudes técnicas, corrección de errores del software, nuevos requerimientos y mejoras al software, soportes técnicos, solicitud de cambio normativo 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 acápite denominado “Alcance y Características del Servicio”. Estos servicios tendrán aplicación en las licencias debidamente legalizadas por FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

Fondo Nacional del Ahorro

ALCANCE Y CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

A. ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO FUNCIONAL

Descripción: Atención a solicitudes puntuales funcionales y/o técnicas que FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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.

Alcance cubierto por el canon fijo:

- ✓ Hasta 80 horas mensuales para todos los módulos de la plataforma e-Finac (e-Finac, Enterprise, FSAS), 80 horas mensuales para el aplicativo Finac ALM, 30 horas mensuales para el aplicativo Finac ALM Plus y 30 horas mensuales para el módulo de Grandes Exposiciones 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 80 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 TÉCNICAS

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

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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO.
- ✓ 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO.
- 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; los cuales para efectos de facturación requieren de acta de gestión.

C. ERRORES DEL SOFTWARE

Descripción: 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.

Alcance cubierto por el canon fijo

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

Condiciones

- FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO. FINAC nunca operará el hardware ni el software de FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

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 aplicativo, 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. Se entiende por soportadas las versiones que no tengan un plazo mayor a un año después de su fecha de publicación.

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.

D. NUEVOS REQUERIMIENTOS Y MEJORAS DEL SOFTWARE

Descripción: Solicitudes para satisfacer necesidades específicas de FONDO NACIONAL DEL AHORRO, las cuales implican intervención técnica; o solicitudes de cambio a los atributos del SOFTWARE 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO.
- ✓ 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO.
- ✓ Mejoras que impliquen cambios estructurales en la aplicación, definidos las condiciones del alcance cubierto por el canon fijo de este ítem.
- ✓ Ajustes al aplicativo 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 pactada en el contrato de soporte y mantenimiento vigente.
- 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 aplicativo.

Alcance cubierto por el canon fijo

- ✓ Estará cubierto en los casos en los cuales este soporte sea originado por fallas o situaciones imputables al aplicativo 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO. FINAC nunca operará el hardware ni el software de FONDO NACIONAL DEL AHORRO.
- FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO solicite orientación remota en actividades de diagnóstico, instalación y configuración del aplicativo, 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 aplicativo o a FINAC.
- ✓ La instalación de los softwares base que son requisitos mínimos para la instalación y funcionamiento del aplicativo de FINAC.

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.

F. CAMBIO NORMATIVO

Descripción: Ajustes del aplicativo generados por la nueva normativa que FONDO NACIONAL DEL AHORRO esté obligado a implementar y/o que afecten la interacción o el alcance del aplicativo.

Alcance cubierto por el canon fijo

- ✓ FINAC asumirá anualmente hasta 80 horas de labor (especificaciones, diseño, pruebas y desarrollo de FINAC) para eFinac, 80 horas para Finac ALM, 50 horas para Finac ALM Plus y 30 horas para el Módulo de Grandes Exposiciones.

Condiciones

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

eFinac:

Capítulo I - Clasificación, valoración y contabilización de inversiones para estados financieros individuales o separados, limitados a los siguientes formatos:

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

Finac Enterprise – Módulo Cupos y VaR:

No aplican cambios normativos

Seguridades:

No aplican cambios normativos

Finac ALM – FINAC ALM WEB:

Capítulo XXXI - Reglas relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Mercado Anexo 6, limitados 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 XXXI - Reglas relativas al Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez Anexo 9, 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

Módulo de Grandes Exposiciones:

Capítulo XIII - 18 - Normas para la identificación y gestión de las grandes exposiciones y concentración de riesgos, limitados a los siguientes formatos:

- 427 Control de Ley – Límites para las grandes exposiciones
- 428 Control de Ley - Grandes Exposiciones y Concentración de Riesgos
- 429 Control de Ley Información de garantías idóneas
- 433 Conformación de Grupos Conectados de Contrapartes

Finac ALM PLUS:

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

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

- ✓ Horas adicionales a las estipuladas en este punto.
- ✓ 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 precio PIPCO o Precia.
- ✓ Cambios en la estructura de los archivos de MEC que se cargan al sistema con las operaciones propias.
- ✓ Cambios en la estructura de los archivos con los que se cargan las operaciones Repo realizados con el Banco de la República.
- ✓ Los ajustes derivados por la publicación de nuevos archivos de los proveedores de PIPCO, Precia, BVC, Banco de la República, así como el cargue de archivos de proveedores no listados anteriormente.
- ✓ Cambios en la estructura de los archivos de los depósitos de valores DCV y Deceval o el cargue de uno nuevo archivo, utilizados para la conciliación.
- ✓ Las personalizaciones que FONDO NACIONAL DEL AHORRO solicite al desarrollo.
- ✓ La instalación de las versiones con los cambios normativos ya que estas están contempladas en los manuales entregados junto con los medios.
- ✓ La parametrización y certificación en FONDO NACIONAL DEL AHORRO derivados de estos ajustes.
- ✓ Las personalizaciones que el FONDO NACIONAL DEL AHORRO solicite en los archivos de entrada a Finac ALM.
- ✓ 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 pactada 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 aplicativo en los diferentes ambientes de FONDO NACIONAL DEL AHORRO, originadas por cambios normativos o nuevos desarrollos y mejoras, distintos al alcance del aplicativo previsto en el contrato de licencia e implantación celebrado entre las partes.

Alcance cubierto por el canon fijo

- El canon fijo cubre la entrega de medios, manuales funcionales y manuales técnicos de instalación y/o actualización.

Alcance no cubierto por el canon fijo:

- ✓ Todas las actividades que se deriven para dejar en condiciones de uso los aplicativos en los diferentes ambientes de FONDO NACIONAL DEL AHORRO, originados por cambios normativos, nuevos desarrollos, mejoras y errores, distintos al alcance del aplicativo 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 pactada en el contrato de soporte y mantenimiento vigente.

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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO en el informe mensual de seguimiento. Cuando el FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 15% 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

Alcance cubierto por el canon fijo

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

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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO.
- ✓ Manuales adicionales solicitados por FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

Condiciones

- 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.

2. DURACIÓN DEL SERVICIO

El término de duración de la presente oferta será de doce (12) meses, contados a partir de la firma de contrato.

3. PROPUESTA ECONOMICA Y FORMA DE PAGO

El valor total de esta propuesta es de **QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES CINCUENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS SETENTA PESOS M/CTE (\$544.059.670)** IVA incluido, los cuales están discriminados de la siguiente manera:

3.1 APLICATIVOS E-FINAC, FINAC ENTERPRISE Y FSAS 2025 – 2026

El servicio de soporte y mantenimiento del software tendrán un costo total de **DOSCIENTOS OCHENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA Y DOS MIL QUINIENTOS CATORCE PESOS M/CTE (\$282.342.514)** IVA incluido. Discriminados así:

- **Valor Fijo:**

El servicio de soporte y mantenimiento de los Aplicativos e-Finac, FINAC Enterprise y FSAS 2025 – 2026 tendrá un costo total anual de **DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MILLONES QUINIENTOS CUARENTA Y CUATRO MIL QUINIENTOS CATORCE PESOS M/CTE (\$258.544.514)** incluido IVA. Esta suma será cancelada por FONDO NACIONAL DEL AHORRO de la siguiente manera:

- Por el servicio de soporte y mantenimiento de los Aplicativos e-Finac, FINAC Enterprise y FSAS 2025 – 2026 un costo total anual de **DOSCIENTOS TRECE MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS VEINTICUATRO PESOS M/CTE (\$213.538.524)** pagaderos en doce (12) cuotas mensuales vencidas, por valor de **DIECISIETE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$17.794.877)** IVA incluido. El soporte de e-Finac, FINAC Enterprise y FSAS será de noviembre de 2025 a noviembre de 2026.

Documentos e informes: Previo a la radicación de la factura FINAC S.A.S. deberá entregar a FONDO NACIONAL DEL AHORRO el informe de prestación del servicio; una vez aprobado el informe por parte del Supervisor del contrato FINAC S.A.S. podrá radicar la factura conforme con el procedimiento de pago de proveedores establecido por FONDO NACIONAL DEL AHORRO. El tiempo de aprobación del informe por parte del Supervisor no podrá ser superior a dos (2) días hábiles, de lo contrario FINAC S.A.S. radicará la factura y se tendrá por aprobado el informe.

- Un valor variable por la suma de **CUARENTA Y CINCO MILLONES CINCO MIL NOVECIENTOS NOVENTA PESOS M/CTE. (\$45.005.990)**, IVA incluido,

destinado para los servicios que Finac prestará para la migración de la base de datos de eFinac del motor Oracle al motor SQL Server.

Documentos e informes: Previo a la radicación de la factura FINAC S.A.S. deberá instalar la base de datos de eFinac en versión SQL Server en el ambiente de producción del FONDO NACIONAL DEL AHORRO. Una vez que el Supervisor del contrato apruebe la correcta restauración de la base de datos y la apertura exitosa de eFinac, FINAC S.A.S. podrá radicar la factura conforme con el procedimiento de pago de proveedores establecido por FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

- **Valor Variable:**

El valor variable por la vigencia de esta propuesta será la suma de **TREINTA Y SIETE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL VEINTITRÉS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL PESOS M/CTE. (\$23.798.000)** incluido IVA que corresponde 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. 1 y de acuerdo con las tarifas horarias definidas en el numeral 5. La facturación se generará inmediatamente se cumplan las condiciones en las que se acordó la prestación de los diferentes servicios.

Las horas podrán ser utilizadas para la ejecución de actividades que no están incluidas dentro del costo fijo, tales como desarrollos personalizados de acuerdo con las necesidades del FNA, soporte adicional por parte de un consultor funcional para la realización de parametrizaciones complementarias o implantación de funcionalidades, la asignación de un consultor técnico para la atención de requerimientos técnicos, incluyendo reinstalaciones de aplicaciones y adaptaciones a las aplicaciones derivadas de modificaciones normativas con el fin de garantizar el cumplimiento normativo oportuno.

3.2 APLICATIVO FINAC ALM 2025 – 2026

El servicio de soporte y mantenimiento del software tendrán un costo total **CUARENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL CIENTO SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$44.235.169)** IVA incluido. Discriminados así:

- **Valor Fijo:**

El servicio de soporte y mantenimiento de los Aplicativos Finac ALM 2025 – 2026 tendrá un costo total de **DIECISIETE MILLONES VEINTICUATRO MIL CIENTO SESENTA Y NUEVE PESOS M/CTE (\$17.024.169)** incluido IVA. Esta suma será cancelada por FONDO NACIONAL DEL AHORRO en tres (03) cuotas mensuales vencidas, por valor de **CINCO MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS VEINTITRÉS PESOS M/CTE (\$5.674.723)** IVA incluido. El soporte de Finac ALM será de noviembre de 2025 a enero de 2026.

Documentos e informes: Previo a la radicación de la factura FINAC S.A.S. deberá entregar a FONDO NACIONAL DEL AHORRO el informe de prestación del servicio; una vez aprobado el informe por parte del Supervisor del contrato FINAC S.A.S. podrá radicar la factura conforme con el procedimiento de pago de proveedores establecido por FONDO NACIONAL DEL AHORRO. El tiempo de aprobación del informe por parte del Supervisor no podrá ser superior a dos (2) días hábiles, de lo contrario FINAC S.A.S. radicará la factura y se tendrá por aprobado el informe.

- **Valor Variable:**

El valor variable por la vigencia de esta propuesta será la **VEINTISIETE MILLONES DOSCIENTOS ONCE MIL PESOS M/CTE. (\$27.211.000)** incluido IVA que corresponde 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. 1 y de acuerdo con las tarifas horarias definidas en el numeral 5. La facturación se generará inmediatamente se cumplan las condiciones en las que se acordó la prestación de los diferentes servicios.

Las horas podrán ser utilizadas para la ejecución de actividades que no están incluidas dentro del costo fijo, tales como desarrollos personalizados de acuerdo con las necesidades del FNA, soporte adicional por parte de un consultor funcional para la realización de parametrizaciones complementarias o implantación de funcionalidades, la asignación de un consultor técnico para la atención de requerimientos técnicos, incluyendo reinstalaciones de aplicaciones y adaptaciones a las aplicaciones derivadas de modificaciones normativas con el fin de garantizar el cumplimiento normativo oportuno.

3.3 APLICATIVOS FINAC ALM PLUS Y GRANDES EXPOSICIONES 2026

El servicio de soporte y mantenimiento del software tendrán un costo total de **SETENTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$74.946.200)** IVA incluido. Discriminados así:

- **Valor Fijo:**

El servicio de soporte y mantenimiento de los Aplicativos Finac ALM Plus y Grandes Exposiciones 2026 tendrá un costo total de **SETENTA Y CUATRO MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS PESOS M/CTE (\$74.946.200)** incluido IVA. Esta suma será cancelada por FONDO NACIONAL DEL AHORRO en diez (10) cuotas mensuales vencidas, por valor de **SIETE MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS M/CTE (\$7.494.620)** IVA incluido. El soporte de Finac ALM Plus y Grandes Exposiciones será a partir de enero de 2026.

Documentos e informes: Previo a la radicación de la factura FINAC S.A.S. deberá entregar a FONDO NACIONAL DEL AHORRO el informe de prestación del servicio; una vez aprobado el informe por parte del Supervisor del contrato FINAC S.A.S. podrá radicar la factura conforme con el procedimiento de pago de proveedores establecido por FONDO NACIONAL DEL AHORRO. El tiempo de aprobación del informe por parte del Supervisor no podrá ser superior a dos (2) días hábiles, de lo contrario FINAC S.A.S. radicará la factura y se tendrá por aprobado el informe.

3.4 MIGRACIÓN A LA VERSIÓN FINAC ALM WEB, FORMATO CFEN Y HAIRCUT

- **Valor Fijo:**

El servicio de migración de FINAC ALM a la versión FINAC ALM Web, el formato 238 CFEN y el ajuste del Haircut tendrán un costo total de **CIENTO CUARENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS TREINTA Y CINCO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SIETE M/CTE (\$142.535.787)** IVA incluido. Discriminados así:

- El servicio de soporte y mantenimiento del Aplicativo Finac ALM Web con el formato 238 CFEN y el ajuste del Haircut para 2026 tendrá un costo total de **CINCUENTA Y DOS MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE (\$52.857.387)** incluido IVA. Esta suma será cancelada por FONDO NACIONAL DEL AHORRO en nueve (9) cuotas mensuales vencidas, por valor de **CINCO MILLONES OCHOCIENTOS SETENTA Y TRES MIL CUARENTA Y TRES PESOS M/CTE**

(\$5.873.043) IVA incluido. El soporte de ALM Web y CFEN será a partir de febrero de 2026 hasta noviembre de 2026.

Documentos e informes: Previo a la radicación de la factura FINAC S.A.S. deberá entregar a FONDO NACIONAL DEL AHORRO el informe de prestación del servicio; una vez aprobado el informe por parte del Supervisor del contrato FINAC S.A.S. podrá radicar la factura conforme con el procedimiento de pago de proveedores establecido por FONDO NACIONAL DEL AHORRO. El tiempo de aprobación del informe por parte del Supervisor no podrá ser superior a dos (2) días hábiles, de lo contrario FINAC S.A.S. radicará la factura y se tendrá por aprobado el informe.

- Por el Upgrade a la versión Finac ALM Web un valor variable por la suma de **SESENTA Y UN MILLONES CIENTO DIECIOCHO MIL CUATROCIENTOS PESOS M/CTE. (\$61.118.400)**, IVA incluido.

Documentos e informes: Previo a la radicación de la factura FINAC S.A.S. deberá instalar la versión Web de Finac ALM en el ambiente de pruebas del FONDO NACIONAL DEL AHORRO. Una vez que el Supervisor del contrato apruebe la correcta instalación de la aplicación y la apertura exitosa, FINAC S.A.S. podrá radicar la factura conforme con el procedimiento de pago de proveedores establecido por FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

- Por la implantación de la versión Web de Finac ALM un variable por la suma de **VEINTIOCHO MILLONES QUINIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE. (\$28.560.000)**, IVA incluido. Esta suma será cancelada por FONDO NACIONAL DEL AHORRO en dos (2) cuotas mensuales vencidas, por valor de **CATORCE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA MIL PESOS M/CTE (\$14.280.000)** IVA incluido

Documentos e informes: Previo a la radicación de la factura FINAC S.A.S. deberá entregar a FONDO NACIONAL DEL AHORRO el informe de prestación del servicio; una vez aprobado el informe por parte del Supervisor del contrato FINAC S.A.S. podrá radicar la factura conforme con el procedimiento de pago de proveedores establecido por FONDO NACIONAL DEL AHORRO. El tiempo de aprobación del informe por parte del Supervisor no podrá ser superior a dos (2) días hábiles, de lo contrario FINAC S.A.S. radicará la factura y se tendrá por aprobado el informe.

Fases del proyecto de migración de Finac ALM a Finac ALM WEB

La migración de Finac ALM a Finac ALM Web tendrá una duración estimada de dos (2) meses, durante los cuales se desarrollarán las siguientes fases:

- Fase 1: Inicio y documentación del proyecto
- Fase 2: Instalación y configuración del entorno
- Fase 3: Pruebas funcionales y certificación
- Fase 4: Paso a producción
- Fase 5: Estabilización y cierre
- Fase 6: Capacitación a usuarios

Durante el periodo de migración, ambas aplicaciones (Finac ALM y Finac ALM Web) operarán de manera simultánea, garantizando la continuidad del servicio y la validación de los procesos.

Una vez finalizada la fase de estabilización y cierre, se procederá con la desactivación definitiva de la versión actual de Finac ALM, permaneciendo en operación exclusivamente Finac ALM Web.

En caso de que 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. Para este incremento se realizarán todos los trámites de acuerdo a las políticas del FONDO NACIONAL DEL AHORRO. Así mismo, esta(s) suma(s) será(n) parte del valor base para el incremento en las siguientes renovaciones.

Para futuras renovaciones el valor fijo y los costos variables se incrementarán en el porcentaje del IPC certificado por el DANE a 31 de diciembre del año anterior a la renovación, más dos (2) puntos porcentuales adicionales.

Valor Licencia Cliente: Cuando FONDO NACIONAL DEL AHORRO adquiera licencias cliente 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 10% calculado sobre el valor fijo del soporte y mantenimiento vigente.

FINAC S.A.S. solicita que FONDO NACIONAL DEL AHORRO consigne sus pagos a través de transferencia electrónica, en la *Cuenta Corriente Número 253-02449-1 de Banco de*

Occidente, para lo cual aportará certificación de la entidad bancaria respectiva sobre su condición de titular, como requisito indispensable para el pago. FINAC S.A.S manifiesta que en materia tributaria pertenece al Régimen Común.

4. ORGANIZACIÓN DEL CONTRATO

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. 2 de este documento.

5. CERTIFICACIÓN LICENCIAS ACTIVAS

FINAC S.A.S, certifica que el **FONDO NACIONAL DEL AHORRO** de acuerdo a lo estipulado en el contrato de licenciamiento de uso de los aplicativos e-Finac, Enterprise, ALM y FSAS celebrado entre ambas partes, tiene derecho a las siguientes licencias:

e-Finac

a. Ambiente de Producción:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
 - Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
 - Seis (6) licencias para usuarios funcionales
 - Dos (2) licencias para usuarios de seguridades

b. Ambiente de Pruebas:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
 - Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
 - Una (1) licencia

c. Ambiente de Contingencia:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
 - Una (1) licencia

- Para los usuarios clientes:
→ Una (1) licencia

Enterprise

a. Ambiente de Producción:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
→ Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
→ Seis (6) licencias para usuarios funcionales
→ Dos (2) licencias para usuarios de seguridades

b. Ambiente de Pruebas:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
→ Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
→ Una (1) licencia

c. Ambiente de Contingencia:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
→ Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
→ Una (1) licencia

ALM – ALM WEB

a. Ambiente de Producción:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
→ Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
→ Tres (3) licencias

b. Ambiente de Pruebas:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
→ Una (1) licencia

- Para los usuarios clientes:
→ Una (1) licencia

c. Ambiente de Contingencia:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
→ Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
→ Una (1) licencia

FSAS

a. Ambiente de Producción:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
→ Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
→ Dos (2) licencias

b. Ambiente de Pruebas:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
→ Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
→ Una (1) licencia

c. Ambiente de Contingencia:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
→ Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
→ Una (1) licencia

FINAC ALM PLUS

a. Ambiente de Producción:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
→ Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
→ Seis (6) licencias

b. Ambiente de Pruebas:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
 - Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
 - Una (1) licencia

c. Ambiente de Contingencia:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
 - Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
 - Una (1) licencia

MODULO GRANDES EXPOSICIONES

a. Ambiente de Producción:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
 - Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
 - Tres (3) licencias

b. Ambiente de Pruebas:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
 - Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
 - Una (1) licencia

c. Ambiente de Contingencia:

- Para el Servidor de Aplicaciones:
 - Una (1) licencia
- Para los usuarios clientes:
 - Una (1) licencia

Las licencias solo serán utilizadas únicamente para los ambientes anteriormente descritos y su uso queda limitado a los portafolios de las empresas que actualmente son administrados por la tesorería de la institución.

6. 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 7:00 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. Con costo Variable y previo acuerdo entre las partes.
- Sábado, Domingos y Festivos. Con costo Variable y previo acuerdo entre las partes.

Los acuerdos de servicio estarán soportados en las siguientes definiciones:

CUADRO N° 1.

	HORARIO HÁBIL Valor de la Hora	HORARIO EXTENDIDO Valor de la Hora	SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS Valor de la Hora
CONSULTOR (FUNCIONAL O TÉCNICO)	Doscientos sesenta y siete mil pesos m/cte. (\$ 267.000) IVA incluido	Costo de horario hábil + 50% del costo de horario hábil	Costo de horario hábil + 100% del costo de horario hábil
CAPACITACIÓN	Trescientos nueve mil y ochocientos pesos m/cte. (\$ 309.800) 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 sesenta y siete mil doscientos pesos m/cte. (\$ 267.200) IVA incluido	Costo de horario hábil + 50% del costo de horario hábil	Costo de horario hábil + 100% del costo de horario hábil
--	--	---	--

7. CRITICIDAD DE LAS SOLICITUDES

7.1. DEFINICIONES

- a. **Solicitud Crítica Bloqueante:** evento que ocasiona que el software quede inoperable o afecte gravemente la operación normal de FONDO NACIONAL DEL AHORRO que demanda una solución contingente o temporal aceptable antes del cierre del día, típicamente serán errores del software.
- b. **Solicitud de criticidad Alta:** evento que está afectando o afectará de manera importante la operación normal de FONDO NACIONAL DEL AHORRO, tales como: error, cambio normativo, 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. 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO, 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO y permite generar una solución o plan de acción en un plazo definido de común acuerdo con FONDO NACIONAL DEL AHORRO, 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO

La definición del nivel de impacto se establece con FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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. 2) hace parte integral de esta oferta, la cual se actualizará y comunicará cliente de manera permanente.
- FONDO NACIONAL DEL AHORRO reportará a FINAC S.A.S sus solicitudes a través de los canales definidos, con su descripción detallada y lo 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO, o reclasificará la solicitud de común acuerdo con la FONDO NACIONAL DEL AHORRO

- 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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:

7.2. TIEMPO DE RESPUESTA

a. Solicitudes críticas bloqueantes:

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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO se establecerá fecha máxima para contar con plan de acción para solución definitiva.

FINAC S.A.S reportará a FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO logre atender sus compromisos internos y externos. Una vez implementada la solución temporal aceptable o contingente se define de común acuerdo con FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 doce (12) horas 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

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

- **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 el FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 cuarenta y ocho (48) horas hábiles el FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 el FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 el FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO se define plazo para contar con fecha de solución definitiva

Solicitudes de criticidad Baja

Otras solicitudes: FINAC S.A.S. tomará las acciones necesarias para que antes de ochenta (80) horas hábiles el FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 el FONDO NACIONAL DEL AHORRO se define plazo para contar con fecha de solución definitiva.

Fondo Nacional del Ahorro

**CUADRO N° 2
EQUIPO FINAC S.A.S
SERVICIO AL CLIENTE**

Perfil	Nombre	Nivel de escalamiento	Observación
Gerente Comercial	William Ruiz william.ruiz@finac.com	Tercer nivel	Estos serán los recursos asignados para escalamiento de primer nivel de todos los incidentes o requerimientos tanto funcionales como técnicos.
Coordinador de Soporte y Mantenimiento	Jessica Jiménez jessica.jimenez@finac.com	Segundo nivel	
Consultor Funcional	Luz Mercedes Jimenez luz.jimenez@finac.com Anyi Paola Arevalo anyi.arevalo@finac.com Natalia Gómez natalia.gomez@finac.com	Primer nivel	

8. 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO para el desarrollo de la presente oferta.

PROPIEDAD INTELECTUAL Y EXPLOTACIÓN PATRIMONIAL: Dado que la propiedad intelectual del software es de FINAC S.A.S., es claro que cualquier actualización o adecuación que se realice sobre el aplicativo durante la prestación de este servicio, también será propiedad de FINAC S.A.S. y así es conocido y aceptado por FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

EXONERACIÓN: FINAC S.A.S. no asume responsabilidad por ninguno de los siguientes hechos: Primero: resultados económicos o de cualquier tipo, que obtenga FONDO NACIONAL DEL AHORRO derivados del uso del Aplicativo. Segundo: daños causados a FONDO NACIONAL DEL AHORRO o a terceros, incluidos perjuicios económicos, derivados del mal uso del Aplicativo. Tercero: la indebida utilización que del Aplicativo haga

FONDO NACIONAL DEL AHORRO o su utilización en fines diversos para los que fue creado. 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO, o de cualquier tercero. Sobre esto último, FONDO NACIONAL DEL AHORRO mantendrá a FINAC S.A.S. indemne de responsabilidades provenientes de cualquier reclamo por esta causa, y saldrá en defensa de FINAC S.A.S. y asumirá todos los costos relacionados con cualquier litigio o indemnización que se derive en contra de FINAC S.A.S. Adicionalmente, FINAC S.A.S. asume que FONDO NACIONAL DEL AHORRO 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 FONDO NACIONAL DEL AHORRO antes de su uso oficial.

NO EXCLUSIVIDAD: FINAC S.A.S. obra como entidad especializada en la prestación de servicios objeto de la presente oferta, tanto a personas naturales como jurídicas; por lo anterior no está obligado a prestar sus servicios en forma exclusiva a FONDO NACIONAL DEL AHORRO.

Fondo Nacional del Ahorro