ANEXO No. 1
ANEXO TÉCNICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO

ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

a. El contratista deberá entregar dentro de los 10 días hábiles siguientes al inicio del plazo de ejecución del contrato, el documento que acredite el periodo de actualización y el soporte técnico objeto de la contratación. En todo caso la renovación de la actualización y soporte técnico deberá iniciar a partir del 9 de abril de 2026.

b. Realizar la actualización y prestar el servicio de soporte técnico para los módulos que componen el software ORION, durante el periodo de un (1) año, de acuerdo con la solicitud que realice el supervisor del contrato.

c. Prestar, sin costo adicional, el soporte técnico telefónico, vía Web y/o presencial (en caso de requerirse), necesario para la migración a las nuevas versiones que se suministren en horario 5x9 (de lunes a viernes en el horario laboral de la Superintendencia).

d. Instruir en las instalaciones de la Superintendencia, sin costo adicional, a los funcionarios usuarios del software ORIÓN, sobre las diferencias o mejoras de las nuevas versiones del producto, cada vez que sean liberadas en el mercado, o según la necesidad, previo acuerdo con el usuario y de acuerdo con la solicitud que realice el supervisor del contrato, con una intensidad de al menos cuatro (4) horas por módulo.

e. Realizar, los cambios y ajustes que sean necesarios a las aplicaciones de tal forma que cumplan con los criterios mínimos de seguridad para la construcción y despliegue de aplicaciones seguras.

f. El contratista deberá realizar transferencia de conocimiento en las instalaciones de la Superintendencia Financiera, a nuevos funcionarios de las áreas usuarias del software Orión, con una intensidad de al menos cuatro (4) horas por módulo, en el horario y fecha que indique la solicitud que realice el supervisor del contrato.

g. Prestar soporte técnico telefónico y/o vía Web, de acuerdo con la solicitud que realice el supervisor del contrato, durante el mismo período de actualizaciones ofrecido es decir desde el nueve (9) de abril de 2026, 5x9 en horario de lunes a viernes.

h. Cuando el soporte telefónico o en línea no sea suficiente para dar solución a un problema, el contratista deberá proporcionar soporte presencial de acuerdo con los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) establecidos y de acuerdo con la solicitud que realice el supervisor del contrato.

i. El contratista debe contar con un sistema de seguimiento de los casos y/o errores que se reporten a través de un informe digital, de tal manera que el supervisor del contrato pueda conocer el estado de evolución de los mismos.

j. Efectuar cuando lo solicite el supervisor del contrato una (1) visita, en sitio en las instalaciones de la Entidad (SFC) durante el período de ejecución del contrato, para evaluar el rendimiento y configuración del software objeto de la presente contratación

y efectuar los ajustes requeridos para mejorar su funcionamiento, sin costo adicional para la entidad.

k. Atender y solucionar las fallas que se presenten en el sistema, de acuerdo con los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) que a continuación se describen.

TIPO DE SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO	TIEMPO ASIGNACIÓN (horas hábiles)	TIEMPO ANÁLISIS (horas hábiles)	TIEMPO SOLUCIÓN (horas hábiles)
Errores críticos: No permiten la utilización de la herramienta.	Asignación inmediata: Dentro de los primeros 30 minutos hábiles posteriores al registro del caso.	1 horas	4 horas Si es por temas propios de ORION, en caso de no resolverse dentro del tiempo definido, el incidente será escalado a nivel superior y priorizado hasta su cierre.
Incidencia: Fallas o errores que afectan el funcionamiento del sistema.	1 horas	4 horas	El tiempo de solución se determinará de acuerdo con el nivel de complejidad identificado durante la fase de análisis, sin exceder los tiempos máximos definidos en el presente ANS. - Nivel 1: Hasta 4 horas hábiles - Nivel 2: Hasta 12 horas hábiles - Nivel 3: Hasta 20 horas hábiles **Nivel 1:** Incidencias con solución conocida. **Nivel 2:** Incidencias que requieren ajustes funcionales menores que no requieren análisis técnico especializado. **Nivel 3:** Incidencias que requieren análisis técnico especializado, revisión de logs, verificación de datos, aclaraciones de usuarios, configuraciones avanzadas o validación de integraciones existentes.
Inquietudes: Consultas, dudas u orientaciones sobre el uso del sistema (no son fallas).	2 horas	2 a 4 horas	8 horas
No es Soporte: Solicitudes que no corresponden a ORION.	N/A	N/A	N/A

2. BOLSA DE HORAS.

Las horas definidas corresponde a quinientas (500), las cuales serán consumidas por demanda según los requerimientos de los usuarios finales y que pueden incluir nuevos desarrollos o ajustes de funcionalidad en la modalidad de bolsa de horas, previa orden impartida por el(los) supervisor(es), sin exceder el plazo de ejecución del contrato y el presupuesto asignado para la vigencia fiscal correspondiente.

2.1 Obligaciones respecto a nuevos desarrollos y funcionalidades

- Los usuarios autorizados de la Superintendencia Financiera de Colombia deberán identificar y comunicar la necesidad de cambios, desarrollos o ajustes en las funcionalidades existentes al supervisor del contrato.
- Los usuarios responsables deberán diligenciar el formato establecido para la solicitud de cambios y entregarlo al Supervisor del contrato para su validación y trámite.

- El Supervisor del contrato, junto con el contratista, revisarán y evaluarán la pertinencia, viabilidad y alcance de la solicitud presentada.
- En caso de ser aprobado el cambio por parte del Supervisor del contrato, se procederá a actualizar la documentación técnica correspondiente y se registrarán entre las partes un cronograma las fechas de entrega, así como el control de las horas ejecutadas para cada requerimiento mediante informe escrito.
- Todas las actividades relacionadas con nuevos desarrollos o ajustes de funcionalidades serán ejecutadas bajo la modalidad de bolsa de horas establecida, respetando el plazo de ejecución del contrato y el presupuesto asignado para la vigencia fiscal correspondiente.

En constancia de lo anterior se firma por,

CIFUENTES VELASQUEZ CLAUDIA ESPERANZA Firmado digitalmente por CIFUENTES VELASQUEZ CLAUDIA ESPERANZA Fecha: 2026.01.23 17:07:22 -05'00' **Claudia Esperanza Cifuentes Velasquez** Estructuradora técnica Grupo Mantenimiento y Actualizacion	YENNY FIGUEROA MEDINA Firmado digitalmente por YENNY FIGUEROA MEDINA Fecha: 2026.01.23 17:57:12 -05'00' **Yenny Figueroa Medina** Subdirectora de Desarrollo Digital