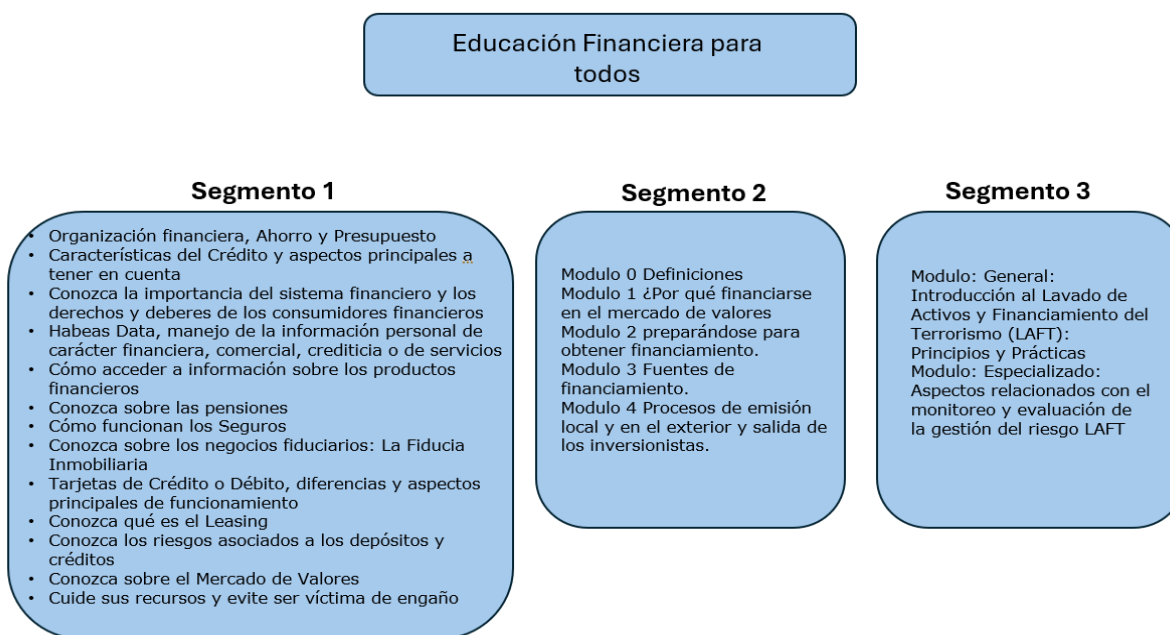


CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO

Los servicios para contratar se desglosan de la siguiente manera:

1. AJUSTES E IMPLEMENTACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS BAJO LA METODOLOGÍA SCORM

Actualmente, la plataforma de E-learning aloja los cursos abiertos a la población general, dichos contenidos deben ser revisado y actualizados según la normativa de la superintendencia.



Los ajustes a realizar se orientan principalmente a la incorporación de actualizaciones normativas vigentes y a la alineación con la imagen institucional, garantizando coherencia con los lineamientos actuales de la entidad. Es importante precisar que dichas modificaciones no implican cambios de fondo en la estructura ni en los contenidos conceptuales de los cursos, sino que corresponden a ajustes de forma orientados a estandarizar, armonizar y unificar los cursos cortos, fortaleciendo su presentación, claridad y consistencia pedagógica.

Cabe resaltar que los cursos están diseñados con una duración aproximada de entre uno (1) y cinco (5) minutos, con contenidos sencillos, claros y de fácil comprensión, lo que facilita el aprendizaje ágil y efectivo por parte de los usuarios.

Actualmente los cursos están compuestos por:



Parte 1: Video de introducción.

Parte 2: Guía interactiva, estructurada en un diseño de fácil lectura donde predomine la parte gráfica, con estándares de usabilidad y accesibilidad e incluyente.

Parte 3: Video con una explicación de fácil comprensión a través de ejemplos.

Parte 4: Ejercicio dinámico y de desarrollo en línea.

Parte 5: Infografía descargable.

De igual forma, en el evento en que sea necesario realizar cualquier ajuste a los contenidos y/o a la plataforma, el contratista deberá realizarlos de acuerdo con lo indicado por el supervisor del contrato. Dichos ajustes no serán sobre la estructura de la plataforma, y tampoco, incurrirán en gastos adicionales a las mensualidades establecidas.

Para la actualización de los contenidos se deberá cumplir con las siguientes etapas:

Etapa No.1

Revisión y planeacion.

- Presentar un cronograma de trabajo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio, el cual deberá ser revisado y aprobado por el supervisor del contrato.

El cronograma deberá contemplar, como mínimo, las siguientes fases:

- ✓ Revisión de contenidos.
- ✓ Definición y estructuración de los ajustes a implementar.
- Establecer los tiempos de implementación de acuerdo con el cronograma suscrito con el supervisor del contrato.

Etapa No.2

Entregar los contenidos actualizados e implementados dentro del plazo antes señalado, los cuales deben ser aprobados por el supervisor del contrato. En el evento que se presenten ajustes adicionales deberán ser resueltos por el contratista y aprobados por el supervisor. Los nuevos ajustes serán entregados en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles previa aprobación del supervisor del contrato.

Etapa No.3

Para el cumplimiento de la Etapa 3, la entrega deberá efectuarse dentro de los plazos establecidos dentro del cronograma.

- Entregar los archivos audiovisuales y visuales en formato digital. Los formatos deben ser en alta calidad y en versión editable. Sin embargo, debe tenerse en cuenta el peso, previendo dificultades en su reproducción.
- Las infografías deben ser entregadas en formato editable, con el fin de que puedan adaptarse a canales web, app, tabletas y demás material de los cursos a desarrollar.
- Todo el material deberá contar con los criterios del manual de imagen de la Superfinanciera, los cuales serán indicados una vez se dé inicio al contrato por parte del supervisor del contrato.

NOTA: CODIGO FUENTE: El código fuente es de propiedad de la Superintendencia, y las actualizaciones que se presenten durante el proceso y que afecten el código fuente deberán ser entregadas al supervisor del contrato en los medios que esta requiera, durante el plazo de ejecución del contrato, sin costo adicional para la superintendencia. En lo relacionado al desarrollo grafico este deberá ser creado exclusivamente para la Superfinanciera, y los derechos de uso deben ser cedidos en su totalidad formalizados a través de un documento para que la Superintendencia Financiera, no podrán ser utilizados ni comercializados por el contratista.

2. SOPORTE Y ACTUALIZACION DE LA PLATAFORMA

El contratista deberá garantizar la prestación integral de los servicios de soporte técnico, mantenimiento y actualización de la plataforma de e-learning, asegurando su adecuada operación, disponibilidad, seguridad y desempeño, tanto a nivel de infraestructura como de funcionalidades.

En desarrollo de lo anterior, el contratista deberá:

- Brindar soporte técnico para la atención, diagnóstico y solución de incidentes, errores y fallas que se presenten durante la operación de la plataforma.
- Ejecutar actividades de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo que permitan preservar la estabilidad, integridad y continuidad del servicio.
- Implementar actualizaciones, parches y mejoras tecnológicas que garanticen la vigencia tecnológica de la plataforma, así como su compatibilidad con los entornos operativos y requerimientos institucionales.
- Asegurar la disponibilidad y correcto funcionamiento de los módulos, contenidos, accesos de usuarios y demás componentes que soportan los procesos de formación virtual.

3. ARQUITECTURA ACTUAL

Actualmente, la plataforma de E-learning esta soportada con la siguiente configuración y cumpliendo con la Arquitectura establecida por la Dirección de Tecnología de la Superfinanciera.

PRDEUSALIMOODLE**SO:** Red Hat Enterprise Linux 8.10**Procesador:** 2**Velocidad del Procesador:** 2.8 Ghz**RAM:** 8GB**Ancho de banda de red** (Rendimiento máximo): Hasta 1250 Mbps (1.25 Gbps).**Disco** /Moodle_SFC 1000GB**Disco** /mnt/resource 75GB**Base de datos** SQL server espacio provisto: 132 GB**Versión de Moodle instalada** 3.9.1. ((Build: 20200713))

El contratista deberá:

- Ejecutar una actividad de validación del estado actual de la plataforma, elaborando un informe detallado sobre dicha verificación. Este reporte deberá presentarse al supervisor del contrato en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.
- Realizar un análisis técnico de las bases de datos, servidores y lenguajes de programación actualmente utilizados por la plataforma. Los resultados de este análisis deberán quedar consignados en un documento técnico que será remitido a la Dirección de Tecnología, con el fin de dar cumplimiento a los procedimientos internos y facilitar su posterior implementación o aplicación.
- Realizar, en caso de ser necesario y con base en los resultados de la verificación realizada, la configuración de la plataforma en el servicio de alojamiento (hosting).
- Instalar las extensiones o complementos (plugins) que resulten necesarios para el adecuado funcionamiento de la plataforma, conforme a los resultados de la verificación técnica.

Desarrollar las aplicaciones o componentes adicionales que se requieran para el correcto funcionamiento y fortalecimiento de la plataforma, cuando así se determine a partir de la verificación realizada

Mesa de ayuda

Por la importancia del Servicio de monitoreo de productos y servicios financieros, para la Superintendencia Financiera, el supervisor deberá tener un contacto constante y personalizado con el contratista a través de una línea de WhatsApp, así como un correo electrónico que deberán ser informados dentro de los dos días siguientes a la suscripción del acta de inicio al supervisor del contrato, que permita atender cualquier consulta o incidente que se pudiese llegar al presentar.

EQUIPO DE TRABAJO

El contratista debe proporcionar mínimo un equipo de trabajo que este conformado por los siguientes perfiles:

1. Un (1) gerente de proyecto, quien deberá efectuar el seguimiento y monitoreo de las actividades a realizar en las reuniones virtuales en el horario de lunes a viernes entre las 8 am a 5 pm, de acuerdo con la solicitud que realice el supervisor del contrato. El gerente deberá cumplir con los siguientes requisitos:
 - Formación profesional en ingenierías o administración o psicología o pedagogía o ciencias sociales y humanas o afines, con núcleo básico en ciencias sociales y humanas, Ingeniería y Ciencias de la Educación, y especialización en Gerencia de proyectos o certificación en gerencia de proyectos.
 - Experiencia específica mínima de dos (2) años en dirección de proyectos de plataformas de educación virtual o de características similares.
2. **Un (1) Ingeniero de Desarrollo (Sistemas, Software o áreas afines):**
 - **Formación académica:** Título profesional en ingeniería de sistemas, software o disciplinas afines.
 - **Experiencia profesional:** Mínimo cinco (5) años, contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional.
 - **Formación académica:** Título profesional en ingeniería de sistemas, software o disciplinas afines.
 - **Experiencia profesional:** Mínimo cinco (5) años, contados a partir de la expedición de la tarjeta profesional.

NOTA: No obstante, lo anterior, el Contratista puede vincular cuantas personas considere pertinentes y del nivel que estime más apropiado para dar cumplimiento al contrato.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato, el contratista deberá acreditar ante el supervisor del contrato la formación académica y la experiencia de los profesionales requeridos.

Para acreditar el perfil, anexará la hoja de vida, acta de grado o diploma del título a acreditar y las certificaciones de experiencia según el caso.

Los profesionales ofrecidos y aprobados por el supervisor del contrato deben mantenerse durante toda su la ejecución y en caso de requerir cambio sólo procederá con autorización del supervisor previa evaluación de los requisitos exigidos los cuales deben ser iguales o superiores a los requeridos para cada perfil.

ANEXO ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Los tiempos de respuesta para la atención de incidentes reportados por parte de la Superintendencia, a través del supervisor del contrato, se clasificarán de la siguiente Manera: una vez el supervisor realice la solicitud de forma (telefónica, chat, correo), de lunes a viernes entre las 8 am a 5 pm sin limitar el número de requerimientos y sin que genere costos adicionales para la Superintendencia:

a. Nivel de criticidad alto: Incidente Crítico: Parálisis total del servicio:

- Tiempo máximo de respuesta: 2 horas hábiles (*) una vez el supervisor del contrato informe a través de los canales establecidos.
- Proveer una solución temporal, en un tiempo máximo de 4 horas hábiles, en tanto se da la solución definitiva, en un tiempo máximo de 12 horas hábiles.

b. Nivel de criticidad medio: Incidente Controlable: El error permite que la Superintendencia pueda seguir con su operación del día a día, pero se tienen efectos colaterales de algún impacto sobre la operación:

- Tiempo máximo de respuesta: 6 horas hábiles (*) una vez el supervisor del contrato informe a través de los canales establecidos.
- Tiempo máximo de solución: 24 horas hábiles.

c. Nivel de criticidad bajo: Incidente Menor: El problema no detiene la operación ni tiene efectos importantes en ella:

- Tiempo máximo de respuesta: 12 horas hábiles (*) una vez el supervisor del contrato informe a través de los canales establecidos.
- Tiempo máximo de solución: 40 horas hábiles.

En constancia de lo anterior se firma por,

Cristian Felipe Bolaños Lancheros
Subdirector de Desarrollo Digital

Tatiana Santos Luna
Estructurador Técnico