

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO:

Prestar los servicios integrales de actualización, acompañamiento técnico y soporte especializado para el sitio web institucional, incluyendo una bolsa de horas destinada a la ejecución de nuevos desarrollos, ajustes funcionales y mejoras evolutivas requeridas para garantizar su óptimo funcionamiento.

1. ACTUALIZACIÓN DEL SITIO WEB

El contratista deberá:

- 1.1.** Entregar e instalar las actualizaciones del software del Sitio Web, incluyendo versiones mayores, menores y parches de seguridad, cada vez que el fabricante las libere durante el plazo de ejecución del contrato. Las actualizaciones de seguridad crítica deberán instalarse en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir de su disponibilidad. Las actualizaciones mayores deberán ser acordadas previamente con el supervisor, con una anticipación mínima de quince (15) días hábiles.
- 1.2.** Generar y entregar las versiones correctivas del software del Sitio Web que sean necesarias para solucionar fallas funcionales, errores de ejecución o comportamientos no esperados identificados durante la operación del sistema, conforme a la solicitud expresa del supervisor del contrato y dentro de los plazos máximos establecidos en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para cada nivel de prioridad.
- 1.3.** Actualizar las librerías y componentes del software, y ejecutar los ajustes de seguridad que sean solicitados por el supervisor del contrato, con fundamento en los informes de vulnerabilidad cibernética emitidos por las áreas competentes de la Superintendencia (Plataforma, Resiliencia, Seguridad de la Información, o las que hagan sus veces), así como por los entes de control o auditorías externas.
- 1.4.** Realizar, durante el plazo de ejecución del contrato, los cambios y ajustes necesarios en las aplicaciones para que cumplan con los criterios mínimos de seguridad definidos por la Superintendencia en su Manual de Desarrollo Seguro (o, en su defecto, con los estándares OWAS, ISO27001 para aplicaciones web y los lineamientos de seguridad establecidos por la entidad). Dichos ajustes deberán ser acreditados mediante pruebas de seguridad o informes de verificación.
- 1.5.** Informar al supervisor del contrato con al menos un (1) mes de anticipación sobre la liberación de nuevas versiones mayores del software, para acordar las fechas y el plan de trabajo, que deberá incluir: (i) instalación y validación en ambiente de pruebas, (ii) ejecución de pruebas funcionales y de seguridad, y (iii) programación de la instalación en ambiente productivo. Las versiones menores y parches de seguridad críticos podrán tener plazos reducidos, previa justificación y acuerdo con el supervisor.

- 1.6.** Cuando el supervisor del contrato, con base en una recomendación técnica del CONTRATISTA o del fabricante, determine la necesidad de migrar el Sitio Web a una nueva versión o producto del fabricante (distinto al actual), el CONTRATISTA presentará un plan de migración con estimación de horas. La migración se ejecutará con cargo a la bolsa de horas contratada, a menos que la Superintendencia y el CONTRATISTA acuerden expresamente que se realice sin costo adicional. En todo caso, no habrá costo adicional por conceptos de licencias o adquisición de software nuevo.

2. ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO Y SOPORTE TÉCNICO

El CONTRATISTA deberá garantizar el acompañamiento técnico integral, la continuidad Acompañamiento y soporte técnico

- 2.1 Realizar las modificaciones y/o ajustes a los módulos que se generen como resultado de la expedición de normas legales o reglamentarias, es decir, se debe asegurar la funcionalidad para los cambios de ley que se susciten durante la ejecución del contrato, sin costo adicional para la entidad y en los plazos acordados por el supervisor del contrato.
- 2.2 Garantizar la funcionalidad del software objeto del contrato, efectuando los cambios y ajustes necesarios en caso de cambios en la infraestructura (hardware y software) computacional de la Superintendencia Financiera, conforme con lo establecido a los acuerdos de nivel de servicio.
- 2.3 Efectuar, cuando lo solicite el supervisor del contrato, una evaluación integral del rendimiento y la configuración del Sitio Web, que incluya como mínimo: tiempos de carga, consumo de recursos del servidor, desempeño de consultas a bases de datos, y detección de cuellos de botella. Con el fin de *ejecutar los ajustes necesarios orientados a mejorar el funcionamiento, previa aprobación del supervisor.*
- 2.4 Proporcionar la transferencia de conocimiento necesaria a los usuarios funcionales y técnicos que designe el supervisor del contrato, siempre que esté disponible una nueva funcionalidad, una nueva versión del software del Sitio Web, o se realicen migraciones de producto. La transferencia de conocimiento deberá incluir sesiones de demostración, material de apoyo (presentaciones, guías rápidas) y la actualización de los manuales de usuario correspondientes. Todo el material deberá ser entregado en formato editable (Word, PowerPoint o similar) y alojado en el repositorio que indique la SFC.



- 2.5 Para todas las actividades descritas se debe seguir el subproceso de aplicaciones o cambios del proceso de Gestión de Tecnología (SGI) de la Superintendencia, según corresponda.
- 2.6 Realizar los informes de usabilidad y accesibilidad que el supervisor del contrato le solicite, en los términos y plazos que este defina, especialmente cuando sean exigidos por el programa de Gobierno Digital (MinTIC), Control Interno, la Contraloría, la Procuraduría, o cualquier otro ente de vigilancia o auditoría que la Superintendencia deba atender.
- 2.7 Entregar a solicitud del supervisor del contrato y en el plazo establecido por él, la documentación relacionada con el software del Sitio. Manual de Usuario, Manual Técnico, Diagrama Entidad-Relación del modelo de datos de la solución y Arquitectura de la Solución, y la documentación adicional que le señale por algún requerimiento legal o técnico.
- 2.8 Sugerir por escrito al supervisor del contrato, con una periodicidad mínima semestral, las adecuaciones tecnológicas, operativas o funcionales que el CONTRATISTA considere pertinentes para mejorar el Sitio Web, ya sea en rendimiento, seguridad, usabilidad o cumplimiento normativo. Las sugerencias deberán presentarse en un documento que incluya: (i) descripción de la adecuación, (ii) beneficios esperados, (iii) estimación de horas requeridas (si aplica), y (iv) nivel de prioridad sugerido. El supervisor evaluará la pertinencia de cada sugerencia y definirá su implementación, la cual podrá ser ejecutada con cargo a la bolsa de horas si así se acuerda.

3 SOPORTE ESPECIALIZADO

3.1. Brindar soporte técnico telefónico y/o vía web en horario 5x8 (los cinco días de la semana, 8 horas diarias en horario de 8:00 am a 12 del medio día y de 1:30 pm a 5:30 pm), de conformidad con la solicitud que realice el supervisor del contrato como lo muestra la imagen:

Disponibilidad	Horario de atención	Fiabilidad	Indisponibilidad
99%	5x8 8 horas diarias. 5 días de la semana contempladas de lunes a viernes.	8 Horas – 5.4 min diarios de la semana contemplados de lunes a viernes.	5.4 minutos diarios acumulables.

El supervisor fijará la prioridad de las incidencias, con los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

Soporte técnico			
Tipo de solicitud	Nivel	SLA (Tiempo de atención – horas hábiles)	Observaciones
Incidencias: Nexura Platform	Alto	2 horas de tiempo de solución	Ausencia del servicio en bloques y módulos que afecten al total de usuarios de la herramienta suministrada.
	Medio	6 horas de tiempo de solución	Errores en bloques y módulos que afecten a un grupo de usuarios de la herramienta suministrada.
	Bajo	24 horas de tiempo de solución	Error en bloques y módulos que afecten a un usuario de la herramienta suministrada.
Peticiones: Nexura Platform	Medio	6 horas para primera respuesta 24 horas para entrega de solución	Solicitudes de información, dudas, configuración de usuarios y contraseñas. Actualizaciones y mejoras sobre el producto o desarrollos entregados. No aplica para el desarrollo de nuevas funcionalidades.

Para efectos del presente contrato, se entiende por hora hábil la comprendida entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes, excluyendo los días festivos en Colombia. Las soluciones técnicas deberán ser validadas en ambiente de pruebas antes de su implementación en producción, salvo que la criticidad de la incidencia requiera una intervención directa en producción, la cual deberá ser autorizada expresamente por el supervisor.

3.2. Cuando, a solicitud expresa del supervisor del contrato, se determine que el soporte telefónico y/o vía web es insuficiente para resolver un incidente, el CONTRATISTA deberá prestar soporte presencial en las instalaciones de la Superintendencia en un plazo máximo de cuatro (4) horas continuas, contadas a partir de la solicitud formal, y permanecerá hasta la solución completa del incidente.

3.3. Contar con un sistema de seguimiento de los casos y/o errores que se reporten, de tal manera que el supervisor del contrato pueda conocer el estado de evolución de estos.

3.4. Disponer de un Sistema que permita registrar los incidentes asociados con la funcionalidad del Sitio Web a través de una mesa de ayuda. El nivel de criticidad será establecido por el supervisor del contrato en la herramienta dispuesta por el contratista y estará basado en la disponibilidad de los servicios del Sitio.

4. GESTIÓN DE INTEGRACIONES, RIESGOS TECNOLÓGICOS Y ACOMPAÑAMIENTO ESPECIALIZADO AL SUPERVISOR DEL CONTRATO

4.1 Atender los requerimientos que solicite el supervisor del contrato para la integración de nuevos sistemas o servicios (internos o externos) con el software del Sitio Web. Dichas integraciones se ejecutarán con cargo a la bolsa de horas contratada, previa estimación conjunta de la complejidad y el tiempo requerido, y se regirán por los plazos que el supervisor defina, los cuales deberán ser técnicamente viables y acordados con el CONTRATISTA.

4.2 Evaluar en el plazo establecido por el supervisor del contrato e informar por escrito al mismo los riesgos derivados de actualizaciones e integración con soluciones de software cumpliendo con el SGI (Sistema de Gestión Integrado) de la Superfinanciera en lo correspondiente a cambios en software de la entidad.

4.3 Disponer de una persona por parte del contratista, en las instalaciones de la Superintendencia Financiera o de manera virtual encargada de atender las solicitudes del supervisor del contrato, la cual también brindará soporte al Sitio Web cuando la entidad lo requiera. La disponibilidad de esta persona será de por lo menos media jornada laboral.

La persona designada por el contratista deberá tener:

- a.** Dominio del software del Sitio Web
- b.** Conocimiento del modelo de datos de la solución del Sitio
- c.** Conocimiento en programación en el lenguaje del software del Sitio
- d.** Conocimiento de proyectos y seguimiento de proyectos de TI
- e.** Disposición para atención a usuarios

4.4 Cumplir con los protocolos de Bioseguridad establecidos por la SFC, durante la permanencia en las instalaciones de la entidad.

4.5 Cumplir con el Manual de Normas de Seguridad para Contratistas y Subcontratistas de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (A-MN-GTH-002_ Normas de Seguridad SCF), el cual debe ser consultado en el enlace:

[https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/contrataciones-12824Contrataciones/Manual de Normas de seguridad para contratistas y subcontratistas de la SFC](https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/contrataciones-12824Contrataciones/Manual_de_Normas_de_seguridad_para_contratistas_y_subcontratistas_de_la_SFC)

5. BOLSA DE HORAS (180 Horas).

5.1. Prestar a la entidad, por demanda, los servicios de desarrollo para nuevos requerimientos y/o ajustes de funcionalidad del Sitio Web, solicitados por el supervisor del contrato, con el fin de cubrir las necesidades derivadas de los procesos de negocio de la Superintendencia Financiera. La prioridad de los desarrollos a realizar será definida por el supervisor del contrato.

5.2. La bolsa de horas contratada se consumirá de acuerdo a una estimación conjunta entre Nexura Internacional S.A.S. y el Supervisor del contrato una vez se defina el plan de ejecución de trabajo.

5.3. La bolsa de horas se deberá ejecutar acorde con la cantidad de horas programadas en la vigencia fiscal, así:

Año	Horas
2026	180
Total	180

5.4. La ejecución de horas será sustentada mediante actas de trabajo, que deberán ser presentadas mensualmente por el contratista al supervisor del contrato dentro de los primeros cinco (5) días hábiles del mes siguiente. Cada acta deberá contener como mínimo: (i) número de horas consumidas, (ii) identificación del requerimiento o desarrollo asociado, (iii) descripción detallada de las actividades realizadas, (iv) fecha de ejecución, y (v) firma del supervisor del contrato y del responsable técnico del CONTRATISTA. Sin el acta debidamente firmada, las horas no serán reconocidas para efectos de facturación ni de descuento de la bolsa.

5.5. Actualizar la documentación técnica y funcional que se vea afectada por los desarrollos efectuados (manuales, diagramas, scripts, etc.), sin costo adicional para la Superintendencia. La documentación actualizada deberá entregarse en formato digital editable dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la finalización del desarrollo.

5.6. Para nuevos desarrollos se seguirá el proceso de aplicaciones o cambios que de la Dirección de Tecnología según el SGI (Sistema de Gestión Integrado de la SFC).

5.7. Desarrollar el código fuente necesario para implementar las nuevas funcionalidades, ajustes o mejoras solicitados por el supervisor del contrato, siempre que dichos desarrollos estén directamente relacionados con el Sitio Web o con sus sistemas de información auxiliares (integración con bases de datos, APIs, o módulos complementarios). Cualquier

desarrollo cuyo alcance exceda esta relación directa deberá ser previamente acordado por escrito entre las partes y podrá requerir una estimación adicional de horas.

5.8 Integrar los desarrollos realizados con cargo a la bolsa de horas en los repositorios de código y herramientas de gestión de proyectos informáticos que la Superintendencia determine (ej. Azure DevOps, GitHub, Jira), siguiendo los procedimientos y estándares definidos por la Dirección de Tecnología de la SFC.

En constancia de lo anterior se firma por,

Jairo Hernan
Sosa Guantiva

Firmado digitalmente
por Jairo Hernan Sosa
Guantiva
Fecha: 2026.07.29
08:55:13 -05'00'

Jairo Hernan Sosa Guantiva
Estructurador técnico

CRISTIAN FELIPE
BOLAÑOS
LANCHEROS

Firmado digitalmente
por CRISTIAN FELIPE
BOLAÑOS LANCHEROS
Fecha: 2026.07.29
09:28:54 -05'00'

Cristian Felipe Bolanos Lancheros
Subdirector de Desarrollo Digital