Prestación de servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento para el sistema SOLIP dentro de la plataforma Forest BPMS, incluido soporte en sitio así como el servicio de soporte Archivístico y Administración Funcional de Forest ECM en sitio, incluidos los servicios de acompañamiento y ajustes de funcionalidad del ecosistema Forest en la modalidad de bolsa de horas.

De 1 de agosto de 2026 a 30 de noviembre de 2026

JUNIO 2026

Bogotá D.C, junio 19 de 2026 C2026-020

Señores
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Ciudad

ASUNTO: **Prestación de servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento para el sistema SOLIP dentro de la plataforma Forest BPMS, incluido soporte en sitio así como el servicio de soporte Archivístico y Administración Funcional de Forest ECM en sitio, incluidos los servicios de acompañamiento y ajustes de funcionalidad del ecosistema Forest en la modalidad de bolsa de horas.**

Respetados Señores:

Conforme a la solicitud, presentamos la Oferta de Prestación de servicios de soporte técnico, actualización y mantenimiento para el sistema SOLIP dentro de la plataforma Forest BPMS, incluido soporte en sitio así como el servicio de soporte Archivístico y Administración Funcional de Forest ECM en sitio, incluidos los servicios de acompañamiento y ajustes de funcionalidad del ecosistema Forest en la modalidad de bolsa de horas.

El servicio se prestará del 1 de agosto de 2026 al 30 de noviembre de 2026.

Agradezco la atención a la presente y quedo en espera de sus comentarios.

Cordialmente,

JOSÉ MARIO MARTÍNEZ BAYONA
Representante Legal
mario.martinez@macroproyectos.com

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE 3
a. Servicio de soporte técnico, actualización del Sistema BPM SOLIP 4
b. Servicio de soporte en sitio y administración funcional 4
c. Servicios profesionales mediante bolsa de horas: 4
2. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA SOLIP Y FOREST ECM 5
SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO 7
ESCENARIOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS 7
REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO 8
SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 9
EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO 9
SERVICIO DE MANTENIMIENTO 10
SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA 10
PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS 10
● Clasificación de Solicitudes de Soporte Técnico 10
● Niveles de Escalamiento y Responsables del Servicio 11
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE 14
● Procedimiento de entrega de mantenimientos y actualizaciones 16
● Actualización por solicitudes de soporte técnico 17
● Actualización por nuevas versiones de productos de software o procesos 18
Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) 19
3. SOPORTE EN SITIO Y ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL 20
Soporte Técnico de la Plataforma Forest 20
Soporte Archivístico y Administración Funcional de Forest ECM 20
Protocolo de Continuidad, Novedades y Sustitución de Personal Especializado 22
4. SERVICIOS PROFESIONALES MEDIANTE BOLSA DE HORAS SOBRE LA PLATAFORMA FOREST BPMS Y FOREST ECM 23
5. OFERTA ECONÓMICA 26
6. CONDICIONES COMERCIALES 27
FORMA DE PAGO 27
VALIDEZ DE LA OFERTA 27

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

1. ALCANCE

a. Servicio de soporte técnico, actualización del Sistema BPM SOLIP

Realizar los servicios de soporte técnico, actualización sobre el sistema SOLIP de la Plataforma Forest BPMS.

b. Servicio de soporte en sitio y administración funcional

Soporte técnico en sitio por personal capacitado en la plataforma Forest BPMS (Sistema BPM SOLIP) y Forest ECM.

c. Servicios profesionales mediante bolsa de horas:

El contratista prestará a la Entidad el servicio por demanda, sobre todo el ecosistema Forest, en la medida que se generen requerimientos de ajustes, nuevos desarrollos, modificación y/o actualización de procedimientos, a partir de la gestión de una bolsa de horas de ingeniería de procesos que serán consumidas y registradas de común acuerdo, una vez se defina el plan de ejecución del contrato.

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

2. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA SOLIP Y FOREST ECM

GLOSARIO

- **Acuerdo de Nivel de Servicio o ANS** (en inglés Service Level Agreement o SLA), es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

- **Ambiente de desarrollo**: plataforma tecnológica del proveedor para realizar el desarrollo, pruebas e implementación de **nuevas versiones** de los productos de software y de los procesos automatizados.

- **Ambiente de preproducción**: plataforma tecnológica del cliente para replicar las solicitudes de soporte con las versiones de productos de software y procesos automatizados, por lo tanto, dichas versiones deben ser **iguales a las instaladas** en el ambiente de producción del cliente.

- **Ambiente de producción**: plataforma tecnológica del cliente que soporta a los usuarios finales con las versiones de productos de software y procesos automatizados.

- **Ambiente de pruebas de aceptación**: plataforma tecnológica del cliente para ejecutar **pruebas de aceptación**, por parte del cliente, incluye las **nuevas versiones** de los productos de software y de los procesos automatizados.

- **Asistencia Técnica:** corresponde a consultas, aclaraciones, acompañamientos, respuesta a inquietudes o preguntas.

- **Bug:** es un error, fallo o defecto en el código del producto de software que causa un comportamiento inesperado o incorrecto.

- **Capacitación o entrenamiento:** corresponden a dudas o inquietudes sobre la operación, configuración, instalación, automatización y administración, las cuales **NO constituyen una incidencia** y se encuentra fuera del servicio los ANS.

- **Clasificación de la solicitud de soporte**: categorías de la solicitud que es asignada en el momento de la atención y clasificación de la misma: **Incidencia, error o faltante, Requerimiento Nuevo, Control de cambios, Configuración, Asistencia técnica, No soporte técnico.**

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
it mark
B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec Cámara de Comercio de Bogotá

- **Cliente**: persona natural o jurídica que contrata o tiene derecho a la prestación del servicio.

- **Copia de seguridad y respaldo**: consiste en realizar copia de información de las bases de datos, sistema de archivos (File System), aplicaciones, configuraciones y todos los datos que considere el cliente, según sus políticas internas de seguridad de la información.

- **Fix pack o paquete de corrección:** es una colección acumulativa de arreglos o parches que se distribuyen entre versiones principales del producto de software.

- **Incidencia**: es un requisito funcional o no funcional NO cumplido (error o faltante), el cual fue especificado claramente en el contrato o en el documento de especificaciones técnicas aprobado entre las partes.

- **Proveedor**: persona natural o jurídica responsable de proponer o ejecutar soluciones al cliente.

- **Prueba de aceptación**: es la verificación que realiza el cliente frente a una solución entregada por el proveedor, la cual le permite autorizar la actualización del producto de software o los procesos automatizados. Basado en el DET.

- **Release o lanzamiento:** se refiere a una versión específica del producto de software que ha sido completada, probada y está lista para ser usada por los usuarios finales.

- **Requerimiento**: es cualquier requisito funcional o no funcional que debe cumplir un sistema de información, ofertado, contratado o aprobado por el cliente.

- **Sistema de gestión de Proyectos:** El sistema oficial de gestión de soporte de la compañía (Easy Redmine https://macroproyectos.easyredmine.com)

- **Solicitud de soporte:** descripción de error, faltante, inquietud o pregunta enviada por el cliente al proveedor, debidamente documentada.

- **Update:** se refiere al proceso de reemplazar una versión anterior del producto de software, por una versión más reciente que incluye mejoras, correcciones de errores y en ocasiones, nuevas funcionalidades.

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

El servicio de **soporte técnico** consiste en proponer y/o ejecutar soluciones técnicas y funcionales sobre problemas, inconvenientes o inquietudes presentadas en la plataforma instalada.

Alcance del servicio de soporte técnico

Dependiendo del escenario para prestar el servicio, se aplica el siguiente alcance:

- Solución de **error o faltante (incidencia) del producto** del proveedor, el cual fue acordado contractualmente entre el cliente y el proveedor, en un contrato o Documento de Especificaciones Técnicas (DET). A dicho error o faltante se le aplica el ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) en el ambiente de producción del cliente.

- Solución de **errores o faltantes (incidencia) de los procesos automatizados**, el cual fue acordado contractualmente entre el cliente y el proveedor, en un contrato o Documento de Especificaciones Técnicas (DET). A dicho error o faltante se le aplica el ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) en el ambiente de producción del cliente.

- Atender inquietudes o preguntas que serán resueltas consultando los Documentos de Especificaciones Técnicas (DET), manual de instalación y configuración, manual de administración, guías de usuario, manuales de usuario final, entregados en el producto o los procesos automatizados por el proveedor en el cliente. A las inquietudes o preguntas NO le aplican los ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) previstos entre el cliente y el proveedor.

ESCENARIOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS

Los servicios de soporte técnico se prestan a los clientes que se encuentran en las siguientes condiciones:

- Durante el periodo de garantía del producto de software entregado al cliente.
- Durante el periodo de garantía del producto de software y los procesos automatizados suministrados por la empresa al cliente.
- Cuando se suscriben un contrato de soporte técnico, mantenimiento y actualización del producto de software instalado en el cliente.
- Cuando se suscriben un contrato de soporte técnico, mantenimiento y actualización del producto de software y los procesos automatizados suministrados por la empresa.
- Cuando se suscriben un contrato de soporte técnico, mantenimiento y actualización del producto de software y recibe garantía sobre nuevos procesos automatizados suministrados por la empresa al cliente.

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Los siguientes numerales describen los requisitos que deben cumplir, tanto el cliente como la empresa, para poder realizar los servicios ofrecidos:

- El cliente debe proveer personal capacitado e idóneo en la administración y configuración de la plataforma que soportan los productos entregados por la empresa, para lo cual, se deben contar mínimo con especialistas de sistemas operativos, servidores de aplicaciones, redes de comunicaciones y base de datos.

- El cliente debe disponer con personal capacitado e idóneo en soporte técnico funcional a los usuarios finales en el cliente, para prestar la asistencia funcional de primer nivel (0) a usuarios.

- El cliente debe designar máximo **dos (2) personas** para reportar solicitudes de soporte técnico, una persona para solicitudes funcionales y otra persona para las solicitudes de la plataforma tecnológica instalada, si las dos personas comparten actividades, podrían las dos registrar tanto solicitudes funcionales como de la plataforma tecnológica.

- La empresa debe designar a una persona para atender las solicitudes de soporte técnico que provengan del cliente, a través del **Sistema de gestión de soporte.**

- La empresa debe colocar a disposición del cliente un **Sistema de gestión de soporte**, para el registro de solicitudes de soporte técnico y entregarle **dos (2) usuarios** en el **Sistema de gestión de soporte**, para el registro de las mencionadas solicitudes.

- La empresa debe **atender y clasificar** las solicitudes de soporte técnico del cliente, según el numeral **Clasificación de Solicitudes de Soporte Técnico**, del presente documento.

- Las solicitudes de soporte técnico reportadas o comunicadas por el cliente a la empresa, por visitas técnicas presenciales, llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto, todas sin excepción, deben ser registradas en el **Sistema de gestión de soporte.**

- El cliente debe reportar las solicitudes de soporte técnico en el **Sistema de gestión de soporte**, debidamente documentada:
  - Replicada en el ambiente de pre-producción del cliente, indicando el requisito funcional o no funcional con error o faltante, según el Documento de Especificaciones Técnicas (DET) o contrato asociado.

  - Descripción paso a paso del evento o situación reportada.

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

- Imágenes del sistema (Pantallazos).
- Trazabilidad (logs) del sistema, en los casos que aplique.
- Análisis producto de la verificación por parte de los administradores de la plataforma tecnológica.
- Datos puntuales de los usuarios en los cuales ocurre la situación y toda la información que considere importante para atender y clasificar la solicitud de soporte, por parte de la empresa.

SUSPENSIÓN Y REACTIVACIÓN DEL ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Los tiempos establecidos en los ANS con el cliente, se suspenden cuando se presenten las siguientes situaciones:

- Se encuentran en estado **SE NECESITAN MÁS DATOS** o **EN VERIFICACIÓN CLIENTE**
- Se ha incluido más de un evento, tema o situación en una solicitud de soporte (Se deben crear diferentes solicitudes de soporte).
- Las solicitudes o incidencias son reabiertas con eventos, temas o situaciones diferentes a las que inicialmente dio origen a la misma (Inicia nueva solicitud de soporte técnico).

Los tiempos se reactivan o inician nuevamente en el procedimiento, cuando se subsanen las situaciones que se mencionan anteriormente.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

- El servicio de soporte técnico **NO INCLUYE**, solución de inquietudes o preguntas, que impliquen conocer un caso o proceso de negocio propio del cliente. Dicha solicitud debe ser resuelta mediante contrato de capacitación, entrenamiento, asistencia técnica o consultoría, no incluida en el servicio de soporte técnico.
- El servicio de soporte técnico **NO INCLUYE**, la instalación, configuración, afinamiento o puesta a punto de productos de software que no son de la empresa, así los mismos se integren a la solución instalada en el cliente.
- El servicio de soporte técnico **NO INCLUYE**, realizar copias de seguridad y respaldo de la información, base de datos, configuración o cualquier otro componente en los ambientes tecnológicos del cliente.

- El servicio de soporte técnico **NO INCLUYE**, realizar soporte o análisis de infraestructura del cliente, base de datos, redes, servidores y/o cualquier otro componente en los ambientes tecnológicos del cliente.
- El servicio de soporte técnico **NO INCLUYE**, realizar actividades relacionadas con las labores que son responsabilidad de los trabajadores del cliente o actividades fuera del producto o servicio entregado por la compañía.

SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio de **mantenimiento** consiste en **actualizaciones menores** (release o fix pack) del producto de software o los procesos automatizados, cuando ocurren incidencias (errores o faltantes), provenientes del servicio de soporte técnico, que generen ajustes o modificaciones para corregir los defectos (bugs) en el software.

Igualmente, el cliente tiene derecho a la actualización (release o fix pack) del **producto de software**, cuando se hayan corregido defectos en el producto, detectados por los clientes o por Macro Proyectos.

SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA

El servicio **actualización de versiones mayores** del producto de software (**update**) de la versión contratada, son originadas por mejoras tecnológicas, cambios de normatividad, nuevas tendencias de la industria, investigación y desarrollo del proveedor, durante los periodos de garantía o contratos específicos de soporte técnico, mantenimiento y actualización.

PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR LOS SERVICIOS

- ### Clasificación de Solicitudes de Soporte Técnico

Categorías de la solicitud que es asignada en el momento de la atención y clasificación de la misma:

- Incidencia, error o faltante:
  - Errores funcionales del Sistema.

- Requerimiento Nuevo:
  - Solicitud de nuevas funcionalidades.

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
it mark
B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec Cámara de Comercio de Bogotá

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

- Requerimientos adicionales (no contratados), solicitados para un proceso nuevo, sujeto a análisis, estimación, aprobación y desarrollo por parte de Macro Proyectos.
- No están sujetos a Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y serán gestionados según los tiempos de trabajo definidos bajo la metodología Scrum.

- Control de cambios:
  - Solicitud de ajustes a funcionalidades existentes.
  - Requerimientos adicionales (no contratados), solicitados para un proceso actual, sujeto a análisis, estimación, aprobación y desarrollo por parte de Macro Proyectos.
  - No están sujetos a Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y serán gestionados según los tiempos de trabajo definidos bajo la metodología Scrum.

- Configuración:
  - Ajustes técnicos o de parámetros sobre el sistema.

- Asistencia técnica:
  - Consultas, aclaraciones y acompañamientos.
  - Respuesta a inquietudes o preguntas.

- No soporte técnico:
  - Temas externos al sistema o procesos del cliente.

- Prioridad:
  - Alta
  - Media
  - Baja
  - Inmediata - Bloqueante

Cualquier cambio o modificación no definida en el alcance del contrato, será tratado como un nuevo requerimiento y deberá cumplir con todo el ciclo de estimación, aprobación, desarrollo y entrega.

- **Niveles de Escalamiento y Responsables del Servicio**

NIVELES ESCALAMIENTO	SOPORTE TÉCNICO	SOLUCIÓN	RESPONSABLE
NIVEL 0 Soporte del	Son los soportes técnicos debidos a	En este nivel el soporte técnico es **atendido por**	**El cliente**

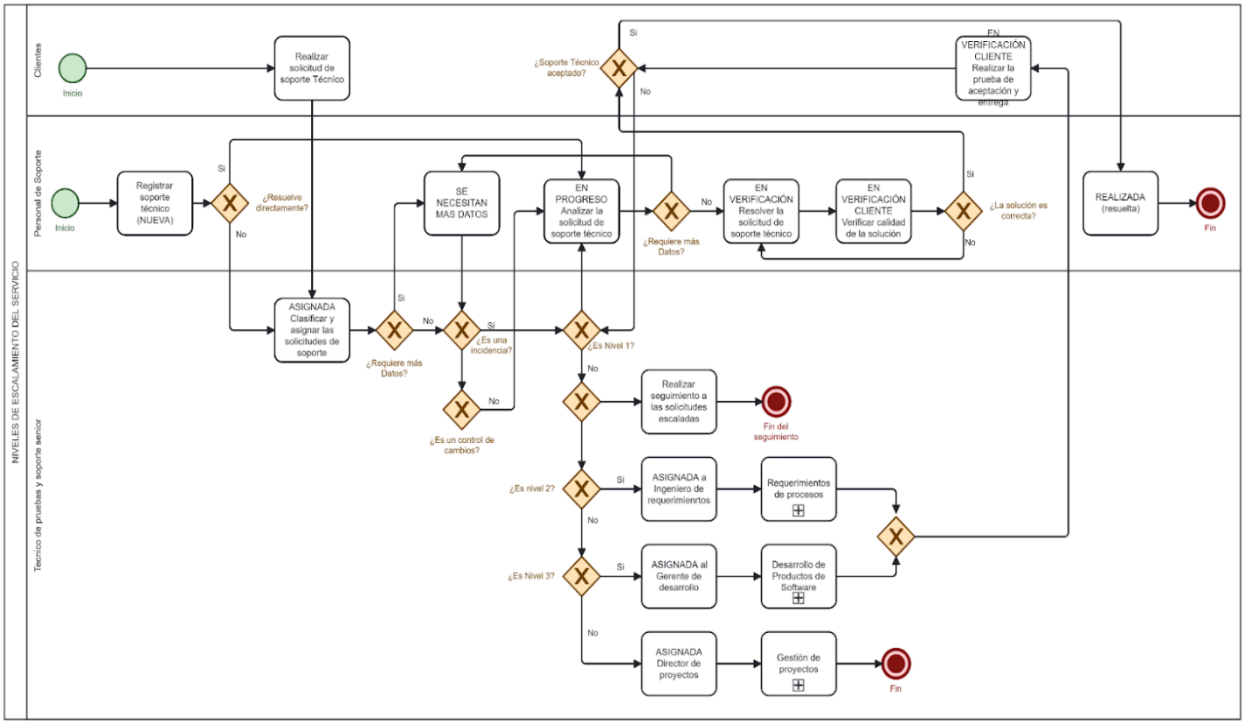
GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
it mark
B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec internacional
Cámara de Comercio de Bogotá

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

NIVELES ESCALAMIENTO	SOPORTE TÉCNICO	SOLUCIÓN	RESPONSABLE
cliente	mensajes de información del sistema (Information), por **ajustes de parametrización** o **errores en la operación** del sistema por parte de los usuarios finales del cliente. El **Nivel 0** puede escalar al **Nivel 1**, mediante un registro de solicitud de soporte técnico en el **Sistema de gestión de soporte**.	**el cliente**, a través de su el área de soporte técnico o de plataforma tecnológica (mesa de ayuda), quienes deben indicar a los usuarios finales del cliente, los pasos a seguir con el fin de subsanar el problema.	
NIVEL 1 Soporte técnico de la empresa	Son los soportes técnicos de **ajustes de parametrización** o **errores en la operación** que el cliente en el NIVEL 0, no le fue posible resolver, por lo tanto, ingresan en el **Sistema de gestión de soporte** de la empresa.	En este nivel la empresa asigna un responsable, clasifica y atiende la solicitud de soporte técnico. El **Nivel 1** puede escalar al **Nivel 2** o **Nivel 3**, cuando se ha realizado un análisis y se ha clasificado como una **incidencia** en el **Sistema de gestión de soporte**.	**El Proveedor.** El tiempo máximo de solución de incidencias en este NIVEL, está previsto en los ANS con el cliente. La solución se entrega en el **ambiente de pre-producción** del cliente.
NIVEL 2 Soporte Automatización	Son aquellas solicitudes de soporte técnico clasificadas como **incidencias** (errores o faltantes) en	En este nivel se resuelven **incidencias** de procesos automatizados.	**El Proveedor.** El tiempo máximo de solución de incidencias en este

NIVELES ESCALAMIENTO	SOPORTE TÉCNICO	SOLUCIÓN	RESPONSABLE
	los **procesos automatizados**, que se encuentran en garantía o en contrato de soporte técnico vigente.	El **Nivel 2** puede escalar al **Nivel 3**, cuando se ha realizado un análisis y se ha clasificado como una **incidencia** en el **Sistema de gestión de soporte**.	NIVEL, está previsto en los ANS con el cliente. La solución se entrega en el **ambiente de pre-producción** del cliente.
NIVEL 3 Soporte Desarrollo	Son aquellas solicitudes de soporte técnico clasificadas como **incidencias** (errores o faltantes) en los **productos de software**, que se encuentran en garantía o en contrato de soporte técnico vigente.	En este nivel se resuelven **incidencias** de productos de software.	**El Proveedor.** El tiempo máximo de solución de incidencias en este NIVEL, está previsto en los ANS con el cliente. Se entrega en el **ambiente de pre-producción** del cliente.

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com



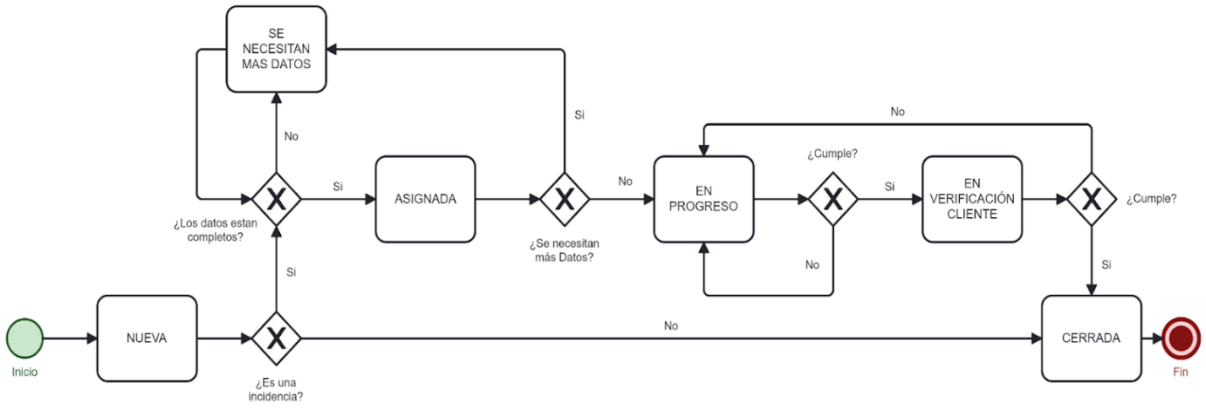
PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SOPORTE

El procedimiento inicia en el NIVEL 1 de escalamiento, previo al cumplimiento de **Requisitos para prestar el servicio de soporte técnico,** establecidos en este documento.

El sistema de gestión de soporte genera un número único de soporte y la entidad por medio del funcionario designado, puede consultar en línea el estado de la misma hasta su finalización.

El diagrama de flujo se basa en los estados y flujos manejados por el sistema de gestión de proyectos, por lo tanto, los nombres y colores orientan el uso de dicho sistema:

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com



ESTADO	DESCRIPCIÓN	CONDICIONES	RESPONSABLE
NUEVA	La solicitud de soporte técnico ingresa al sistema de gestión de soporte.	La solicitud debe cumplir con las condiciones y requisitos para prestar el servicio.	**El cliente.**
ASIGNADA	Se realiza la clasificación y se asigna el responsable de la solución.		**El Proveedor.** Aplican ANS según el tiempo previsto.
EN PROGRESO	Se realiza la resolución de la solicitud de soporte y si es completa la información / documentación que permita entender y replicar el error.		**El Proveedor.** El tiempo máximo de solución de incidencias según el NIVEL, está previsto en los ANS con el cliente.
EN VERIFICACIÓN	La solicitud de soporte una vez corregida o aclarada, está lista para pruebas de calidad por parte del Proveedor.		**El Proveedor.** El tiempo máximo de solución de incidencias según el NIVEL, está previsto en los ANS con el cliente.

			Se entrega en el **ambiente de pre-producción** del cliente.
SE NECESITAN MÁS DATOS	Cuando la solicitud no cumple con los requisitos y falta de información en cualquier tiempo de la resolución, se colocará en este estado.	Para las incidencias en este estado, si no se ha recibido respuesta de la información requerida, al cabo de diez (10) días hábiles, el proveedor procede a cerrarla **(CANCELADA)** y el cliente debe abrir una nueva incidencia con la información completa.	**El Proveedor** **El cliente** En este estado se interrumpe el tiempo para el cálculo del cumplimiento de los ANS.
EN VERIFICACIÓN CLIENTE	La solicitud de soporte está probada por el proveedor y se encuentra lista para prueba de aceptación del cliente. La prueba de aceptación es satisfactoria por parte del cliente.	Para las incidencias en este estado, si no se ha recibido confirmación al cabo de diez (10) días hábiles, el Proveedor procede a cerrarla.	**El Cliente.** Se entrega en el **ambiente de Pre-Producción** del cliente. En este estado se interrumpe el tiempo para el cálculo del cumplimiento de los ANS.
REALIZADA	La solicitud de soporte técnico finaliza.		**El Proveedor**

- **Procedimiento de entrega de mantenimientos y actualizaciones**

  El procedimiento de entrega de mantenimientos y actualizaciones se realiza teniendo en cuenta, si provienen de solicitudes de soporte técnico o corresponden a nuevas versiones de productos de software o procesos automatizados.

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
it mark
B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec Cámara de Comercio de Bogotá

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

- **Actualización por solicitudes de soporte técnico**

El servicio de soporte técnico para la corrección de **errores o faltantes (Incidencias)**, para productos de software y procesos automatizados en producción, se realizan en el **ambiente de preproducción** del cliente:

1. El Cliente garantiza un ambiente de pruebas (mantenimiento), para que el proveedor realice los respectivos despliegues y confirmaciones de la solución antes del paso a preproducción. Este ambiente debe estar homologado al ambiente de producción para garantizar una solución más efectiva.
2. El cliente actualizará las correcciones de productos de software y procesos automatizados en el **ambiente de preproducción y producción.**
3. El cliente realiza las pruebas de aceptación. En caso de encontrar errores o faltantes (incidencias) en las pruebas, debe reportar la solicitud de soporte técnico en el sistema de gestión de soporte (Reabrir o reportar nuevas solicitudes).
4. El proveedor soluciona los errores o faltantes (incidencias), en el **ambiente de ambiente de pruebas** y notifica al cliente para que ejecute las actividades del ***Punto 2***, hasta solucionar completamente las incidencias.
5. Finalizadas las pruebas de aceptación, el cliente informará por **correo electrónico y/o acta de reunión** para que el proveedor elabore el **Plan de puesta en producción**, y lo coloque para aprobación del cliente.
6. En caso de requerir una **copia de seguridad y respaldo** de los **ambientes de producción**, el cliente la mantendrá disponible en el momento que se necesite.
7. El cliente realiza el paso de las correcciones de los productos de software y procesos automatizados, desde el **ambiente de preproducción** al ambiente de **producción**, para lo cual el proveedor puede incluir actividades de acompañamiento.

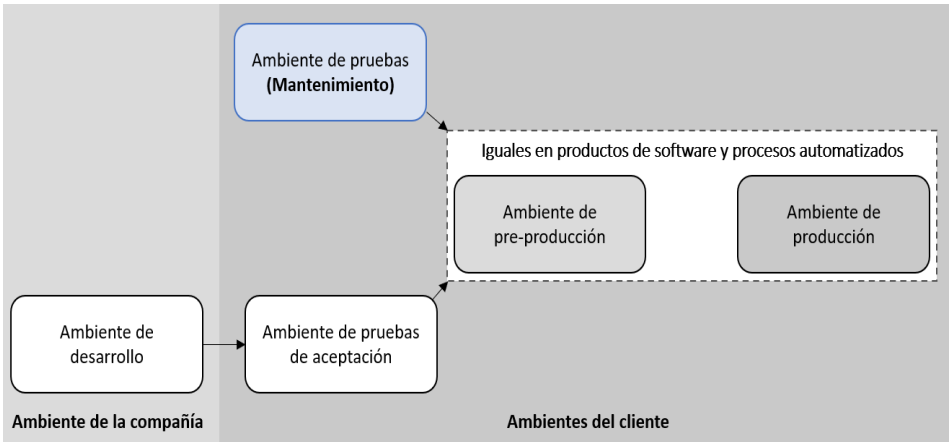


Figura 1: Actualización por solicitudes de soporte técnico

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

- **Actualización por nuevas versiones de productos de software o procesos**

La entrega de **nuevas versiones** de productos de software o procesos automatizados se entregan en **ambiente de pruebas de aceptación** del cliente.

1. El Cliente garantiza un ambiente de pruebas (aceptación), para que el proveedor realice la actualización de las nuevas versiones de productos de software o procesos automatizados, con el fin de garantizar la estabilización y entrega para pruebas de aceptación por parte del cliente en el mismo ambiente. Una vez confirmado por parte del proveedor sobre la terminación y estabilización se solicita un backup de respaldo del ambiente, con el fin de realizar la entrega de la misma.
2. El proveedor actualiza las nuevas versiones de productos de software y procesos automatizados en el **ambiente de pruebas de aceptación** del cliente.
3. El cliente realiza las pruebas de aceptación, en caso de encontrar errores o faltantes (incidencias) en las pruebas, debe reportar la solicitud de soporte técnico en el sistema de gestión de soporte (Reabrir o reportar nuevas solicitudes).
4. El proveedor soluciona los errores o faltantes (incidencias), en el **ambiente de desarrollo del proveedor** y luego de que se certifique se pasa al ambiente de pruebas.
5. Finalizadas las pruebas de aceptación, el cliente informa por correo electrónico para que el proveedor elabore el **Plan de puesta en preproducción y producción**, y lo coloque para aprobación del cliente.
6. El cliente realiza **copia de seguridad y respaldo** en los **ambientes de pre-producción y de producción**, y la mantendrá disponible en caso de requerirse.
7. El cliente realizará el paso de las nuevas versiones de los productos de software y procesos automatizados, desde el **ambiente de pruebas de aceptación** a los ambientes de **pre-producción** y ambiente de **producción** del cliente, para lo cual el proveedor puede incluir actividades de acompañamiento.

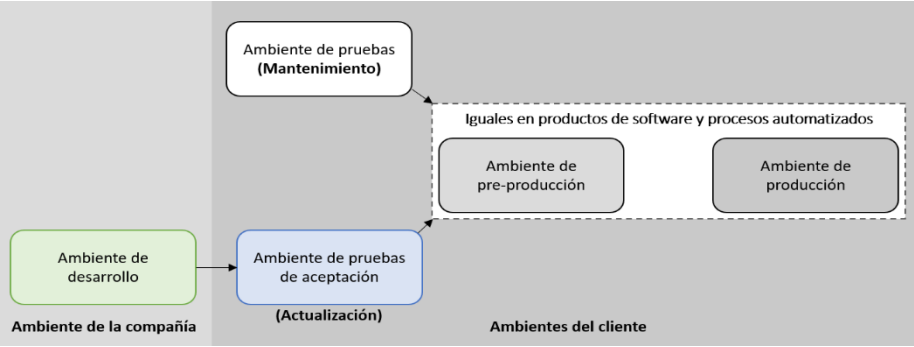


Figura 2: Actualización por nuevas versiones de productos de software o procesos

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
itmark
B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec Cámara de Comercio de Bogotá

Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Los acuerdos de niveles de servicio aplican para el reporte de solicitudes de soporte, registradas en el **sistema de gestión de soporte** y clasificadas como **incidencias, error o faltante** sobre el **ambiente de producción** del cliente.

ANS ambiente de producción

Tipo de solicitud de soporte técnico	Horas hábiles			
	Asignar responsable	Solución NIVEL 1	Solución NIVEL 2	Solución NIVEL 3
Incidencia, error o faltante	Una (1)	Cuatro (4)	Doce (12)	Veinte (20)
Asistencia técnica	Dos (2)	Ocho (8)	NA	NA

Salvo los incidentes error o faltantes clasificados como prioridad inmediata-bloqueante (que serán resueltos según los tiempos de los ANS acordados), se definirá de común acuerdo con el cliente, la fecha máxima de entrega de la solución la cual puede ser en un parche y/o en una nueva versión de producto. La información acordada con el cliente para los casos puntuales será documentada en la tarea reportada, manteniendo su trazabilidad.

Tiempo de Cobertura

- El servicio ofertado de actualización y soporte técnico de estos sistemas de información es de cuatro (4) meses.
- El horario de atención de solicitudes de soporte técnico es de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.
- Se ofrecen **dos (2) revisiones preventivas** por cada vigencia del contrato, con el fin de verificar la operación de estos sistemas de información y realizar ajustes preventivos a la parametrización o recomendar al cliente acciones a realizar mediante informe.

3. SOPORTE EN SITIO Y ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL

Soporte Técnico de la Plataforma Forest

Servicio de soporte técnico en sitio de un recurso en jornada laboral conforme a las disposiciones vigentes en Colombia (de lunes a viernes), con experiencia en la administración y manejo del Sistema Forest.

Perfil Técnico
Técnico o Tecnólogo en sistemas de información.

Experiencia Laboral General
Mínimo dos (2) años de experiencia.

Experiencia Laboral Específica
Mínimo dos (2) años de experiencia en actividades de soporte técnico en sistemas de información.

Actividades:

- Brindar soporte a usuarios finales del Sistema Forest.
- Realizar el registro de incidencias en el sistema de información provisto por Macro Proyectos de las solicitudes de soporte que se deban escalar.
- Clasificar las solicitudes de soporte.
- Entregar información a los supervisores del contrato sobre el estado de los incidentes reportados.
- Prestar el soporte técnico, escalar y clasificar los eventos y errores reportados por el sistema y en los casos necesarios, generar administrar y reportar los casos directamente a Macro Proyectos.

Nota Aclaratoria sobre el Alcance del Recurso:
El personal asignado para el soporte técnico en sitio contará con la idoneidad, experiencia y certificación exclusiva en las funcionalidades estándar, arquitectura y administración de la plataforma base de los productos Forest.

Teniendo en cuenta que los procesos automatizados dentro del sistema SOLIP corresponden a desarrollos e implementaciones parametrizadas a la medida de las necesidades particulares de la SFC, el alcance de este servicio no incluye el conocimiento previo, diagnóstico operativo ni la gestión de la lógica interna de dichos procesos de negocio específicos.

Cualquier requerimiento de soporte funcional, estabilización, ajuste o modificación sobre la lógica de los flujos a la medida de la Entidad excederá las funciones del recurso in situ y deberá ser tramitado y descontado de la Bolsa de Horas de servicios profesionales estipulada en el Numeral

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
it mark
Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com
CERTIFICADO B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec Cámara de Comercio de Bogotá

4 de esta oferta.

Soporte Archivístico y Administración Funcional de Forest ECM

Para asegurar el aprovechamiento del módulo Forest ECM alineado con la normatividad vigente, se asignará un recurso humano especializado en sitio enfocado en la gestión documental electrónica y administración funcional de archivo.

Perfil Profesional
Profesional en Archivística, Ciencia de la Información, Bibliotecología, Sistemas de Información y Documentación, Administración Documental o áreas afines.

Experiencia Profesional
Mínimo tres (3) años de experiencia profesional.

Experiencia Específica
Mínimo dos (2) años de experiencia en actividades relacionadas con:

- Gestión documental electrónica.
- Administración funcional de sistemas de gestión documental, SGDEA o ECM.
- Aplicación de Tablas de Retención Documental (TRD).
- Administración de expedientes electrónicos.
- Gestión de metadatos documentales.
- Organización y control de documentos electrónicos de archivo.
- Definición y aplicación de instrumentos archivísticos.
- Validación funcional de soluciones tecnológicas para la gestión documental.

Actividades a desarrollar

- Administrar funcionalmente el módulo Forest ECM desde la perspectiva archivística y documental.
- Gestionar y validar los requerimientos funcionales asociados a la operación del sistema de gestión documental electrónica.
- Analizar y documentar solicitudes de ajuste, mejora o parametrización requeridas por las dependencias usuarias.
- Validar la correcta aplicación de las Tablas de Retención Documental, Cuadros de Clasificación Documental y demás instrumentos archivísticos implementados en la solución.
- Verificar la adecuada conformación, organización y cierre de los expedientes electrónicos generados por los procesos institucionales.
- Coordinar con el proveedor las actividades de soporte funcional y los ajustes cubiertos por la garantía o soporte de la solución.

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
it mark
B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec Cámara de Comercio de Bogotá

- Realizar pruebas funcionales y validar los cambios, correcciones o actualizaciones efectuadas por el proveedor.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos archivísticos relacionados con autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y preservación de los documentos electrónicos.
- Elaborar lineamientos, procedimientos, instructivos y documentación funcional para la administración del sistema.
- Brindar acompañamiento y orientación a los usuarios funcionales en el uso adecuado de la herramienta.
- Apoyar la incorporación de nuevas series documentales, subseries, trámites o procesos que requieran gestión documental electrónica.
- Realizar seguimiento a indicadores, incidencias, oportunidades de mejora y niveles de servicio asociados a la operación del sistema.
- Elaborar informes técnicos sobre el estado de la gestión documental electrónica y la administración funcional de la plataforma.
- Apoyar la definición de la hoja de ruta para la evolución y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo de la Entidad.

Protocolo de Continuidad, Novedades y Sustitución de Personal Especializado

Consideración Previa:

Las partes reconocen que los perfiles profesionales asignados para el soporte técnico y archivístico in situ corresponden a roles de alta especialización técnica, escasos en el mercado laboral informático y documental, los cuales requieren un proceso riguroso de selección, inducción y transferencia de conocimiento.

Por lo anterior, ante la ocurrencia de novedades de personal, se aplicará el siguiente protocolo:

1. Causales de Sustitución: Se procederá al reemplazo de alguno de los profesionales in situ en los siguientes eventos:

a) Renuncia voluntaria del profesional.
b) Situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o incapacidad médica prolongada que impidan la continuidad del recurso.
c) Solicitud expresa, justificada y por escrito por parte del supervisor designado por la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

2. Procedimiento y Plazos de Reemplazo: Una vez notificada o conocida la novedad, Macro Proyectos dispondrá de un término técnico y razonable para iniciar el proceso de reclutamiento y selección de la hoja de vida sustituta. Este plazo será concertado y acordado formalmente de común acuerdo con el supervisor del contrato de la SFC, atendiendo a la complejidad del perfil.

3. Aprobación de Perfiles: Las hojas de vida propuestas por Macro Proyectos para

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
itmark
Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com
CERTIFICADO B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec Cámara de Comercio de Bogotá

la sustitución deberán cumplir con las calidades, experiencia y formación académica equivalentes o superiores a las exigidas en los perfiles originales de la oferta. La SFC dispondrá de un término de tres (3) días hábiles para revisar, validar y emitir la aprobación o rechazo justificado del perfil propuesto.

4. Exclusión de Incumplimiento y Efectos Sancionatorios: El periodo comprendido entre la fecha de desvinculación efectiva del recurso anterior y la fecha de inicio del nuevo recurso aprobado no se considerará bajo ninguna circunstancia como un incumplimiento del contrato, mora en la ejecución del servicio, ni configurará causal para la imposición de multas, sanciones, declaratorias de incumplimiento parcial o efectividad de las garantías constituidas.

5. Tratamiento Económico y de Facturación (Mecanismo de Prorrateo): Como única consecuencia derivada de la falta temporal del recurso, Macro Proyectos descontará de forma proporcional de la facturación mensual vencida los días calendario exactos en los que la Entidad no haya contado con la prestación efectiva del servicio por parte del perfil ausente. El valor del descuento se calculará dividiendo el valor mensual total de dicho perfil entre treinta (30) y multiplicándose por el número de días de ausencia, asegurando que la SFC pague exclusivamente por el servicio efectivamente devengado.

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
it mark
B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec internacional
Cámara de Comercio de Bogotá

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

4. SERVICIOS PROFESIONALES MEDIANTE BOLSA DE HORAS SOBRE LA PLATAFORMA FOREST BPMS Y FOREST ECM

Teniendo en cuenta las principales necesidades expresadas por la Entidad, se presenta a consideración, realizar la ejecución de los requerimientos solicitados por demanda sobre todo el ecosistema Forest, mediante una bolsa de horas que serán consumidas y registradas de acuerdo con el procedimiento que se describe a continuación:

4.1. Descripción del Servicio Ofrecido

Prestar a la entidad el servicio por demanda, en la medida que se generen requerimientos de ajustes, nuevos desarrollos, modificación y/o actualización de procedimientos, a partir de la gestión de una bolsa de horas de ingeniería de procesos que serán consumidas y registradas de común acuerdo, una vez se defina el plan de ejecución del contrato.

4.2. Procedimiento de Registro y Control de Horas

Para el control de horas, se registrarán las horas efectivas y las horas estimadas por el equipo de trabajo según sea el caso, siguiendo el procedimiento que de común acuerdo se defina.

Nota: El control de cambios aplica para ajustes, mejoras o desarrollo de nuevas funcionalidades.

4.3. Metodología

Fase	Nombre	Descripción	Entregable/Documento
Fase I	Levantamiento de información y Requerimiento	El levantamiento de información necesario y la definición detallada de los requerimientos estará a cargo de la Entidad y	Formato de Requerimiento detallado.

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
it mark
B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec Cámara de Comercio de Bogotá

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

		se constituye en el insumo inicial para iniciar el proceso de control de cambios con cargo a la bolsa de horas contratadas.	
Fase II	Análisis y diseño	En esta fase se realiza el análisis y diseño del requerimiento de cambio solicitado por la Entidad. Para la ejecución de esta fase se realizan entre otras las siguientes actividades: 1. Actualización del diseño de los procesos. 2. Definición de las reglas de negocio nuevas y/o a modificar de cada uno de los procedimientos. 3. Definición de la información nueva y/o modificada que debe ser capturada en cada uno de los procedimientos. 4. Estimado de horas para la realización del cambio.	Entrega del **Documento de Especificaciones Técnicas (DET).** El **DET** debe ser **aprobado** por el **cliente.** **Nota:** El **DET** incluye los tiempos estimados de consultoría y los tiempos estimados de automatización**.**
Fase III	Automatización	1. Modificaciones al modelo de datos de acuerdo con la información del Documento de Modelado aprobado. 2. Realizar las modificaciones y/o nuevas formas electrónicas, eventos y reglas de negocio de cada uno de los procedimientos de acuerdo con el requerimiento aprobado.	● Casos de Prueba. ● Documento de Especificación Técnica (DET). ● Guías de usuario de los procesos. ● Plan de Pruebas. ***** ***** Entrega del Documento con los casos de prueba para cada requerimiento.
Fase IV	Pruebas de Aceptación	Ejecución de las pruebas de aceptación por parte de la Entidad a partir de los casos de prueba.	Casos de Prueba firmados* (Aprobados)

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
it mark
B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec Cámara de Comercio de Bogotá

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

Fase V	Paso a Preproducción	Realizar las actividades necesarias para el paso al ambiente de preproducción de los procedimientos actualizados. Cuando la entidad requiera el paso de preproducción a producción, se incluye soporte presencial de máximo ocho (8) horas que se programará de común acuerdo durante la vigencia del contrato.	• Instaladores y/o archivos necesarios para desplegar y/o pasar el procedimiento a preproducción. • Manual de paso a preproducción. • Actas de entrega y recibo a satisfacción del paso a preproducción.

Nota:

El servicio incluye la participación de los roles como Analista, Consultor, Ingeniero de Procesos, Ingeniero de Desarrollo, Documentador y Pruebas.

4.4. Horas por demanda

Total horas para atender los requerimientos que demande la Entidad.

Se ofertan **hasta 1.000 Horas**

5. OFERTA ECONÓMICA

COTIZACIÓN 2026 SOPORTE TÉCNICO, ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO				
DESCRIPCIÓN	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CANTIDAD**	**Valor Unitario Propuesto incluido IVA**	**Valor Total Propuesto incluido IVA**
Actualización y Soporte Técnico SOLIP Agosto 1 a Noviembre 30 de 2026	MES	**4**	$43.428.805,00	$173.715.220,00
Servicio de soporte técnico en sitio Agosto 1 a Noviembre 30 de 2026	MES	**4**	$8.209.812,00	$32.839.248,00
Servicio de Soporte Archivístico y Administración Funcional de Forest ECM Agosto 1 a Noviembre 30 de 2026	MES	**2**	$12.505.948,00	$25.011.896,00
TOTAL SOPORTE TÉCNICO				**$231.566.364,00**
BOLSA DE HORAS				
DESCRIPCIÓN	**UNIDAD DE MEDIDA**	**CANTIDAD**	**Valor Unitario Propuesto incluido IVA**	**Valor Total Propuesto incluido IVA**
Bolsa de Horas: - SOLIP para ajustes de funcionalidad - Forest ECM para ajustes de funcionalidad y - Servicios de acompañamiento (si es del caso)	HORA	**1.000**	$413.966,00	$413.966.000,00
TOTAL BOLSA DE HORAS				**$413.966.000,00**
VALOR TOTAL COTIZACIÓN				**$645.532.364,00**

Mario Marty B.

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL O APODERADO

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com

6. CONDICIONES COMERCIALES

FORMA DE PAGO

Para el servicio de soporte técnico actualización y mantenimiento se ofrecen las siguientes opciones:

- Un único pago a la entrega del certificado de inicio de soporte o
- Pago mes vencido.

Para el servicio de Bolsa de horas

- Pagos mensuales

VALIDEZ DE LA OFERTA

La vigencia de la presente cotización es de **noventa (90) días calendario**, contados a partir de la fecha de presentación de la misma.

GCC ISO 9001 EMPRESA CERTIFICADA Certificate No. LAT-0915
it mark
B.P.I. Buenas Prácticas de Innovación
icontec
Cámara de Comercio de Bogotá

Calle 119 # 9C - 37 PBX (+57) 301 241 4130 – Bogotá D.C – Colombia
www.macroproyectos.com info@macroproyectos.com



CÉDULA DE CIUDADANÍA

REPÚBLICA DE COLOMBIA

NUIP 79.046.907

Apellidos
MARTINEZ BAYONA

Nombres
JOSE MARIO

Nacionalidad
COL

Estatura
1.72

Sexo
M

Fecha de nacimiento
20 FEB 1966

G.S.
A+

Lugar de nacimiento
PESCA (BOYACA)

Fecha y lugar de expedición
14 MAYO 1984, BOGOTA D.C.

Firma

Fecha de expiración
09 ENE 2034



.CO

037113177

REGISTRADOR NACIONAL
Hernán Penagos Giraldo

ICCOL037113177415001<<<<<<<<<<<
6602200M3401099COL79046907<<<3
MARTINEZ<BAYONA<<JOSE<MARIO<<<