

ECOSISTEMA FOREST

1. OBJETO:

Prestar los 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

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS:

2.1 Servicio de actualización, mantenimiento y soporte técnico del Sistema BPMS SOLIP

El contratista prestará a la Entidad el servicio de soporte técnico, mantenimiento y actualización sobre el sistema SOLIP de la Plataforma Forest BPMS.

2.2 Servicio de soporte técnico en sitio del Forest BPMS SOLIP

El contratista prestará a la Entidad el servicio de soporte técnico **en sitio** por personal capacitado en la plataforma Forest BPMS (SOLIP) con la idoneidad, experiencia en las funcionalidades estándar, arquitectura y administración de la plataforma base del software Forest.

2.3 Servicio de soporte archivístico y administración funcional de Forest ECM en sitio

El contratista prestará a la Entidad el servicio especializado de soporte archivístico y administración funcional **en sitio** por personal capacitado en la plataforma **Forest ECM** y con perfil profesional en Archivística, Ciencia de la Información, Bibliotecología, Sistemas de Información y Documentación, Administración Documental o áreas afines.

2.4 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.

3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA:

3.1 Obligaciones respecto de la Actualización, Mantenimiento y Soporte Técnico SOLIP

El Contratista deberá:

- 3.1.1. Actualizar directamente las licencias de software cuando sean liberadas nuevas versiones, durante la ejecución del contrato, acordando y analizando previamente con LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA (SFC) los posibles impactos y acciones de mitigación a que haya lugar.
- 3.1.2. Prestar los servicios de soporte técnico y actualización sobre el sistema SOLIP y la Plataforma Forest BPMS.
- 3.1.3. Prestar el servicio de atención y solución a los incidentes que se reporten en ambiente de producción del software Forest BPMS por parte del supervisor del contrato a través de la herramienta destinada para tal fin por parte del contratista, por llamado de la SFC y sin costo adicional para el mismo.
- 3.1.4. Contar con un sistema de seguimiento de los casos y/o errores que se reporten, de tal manera que la Superintendencia Financiera pueda conocer el estado de evolución de los mismos.
- 3.1.5. Prestar soporte técnico telefónico y/o vía web (a través del sistema proporcionado por el contratista), de lunes a viernes en el horario de 8:00 A.M. a 5:00 P.M¹. cuando la Superintendencia Financiera de Colombia lo solicite a través del supervisor, durante la ejecución del contrato.
- 3.1.6. Evaluar e informar al supervisor del contrato, los riesgos derivados de la instalación de actualizaciones y presentar de igual manera al supervisor un informe en donde se advierta los riesgos y el impacto de los mismos, con tres (3) días hábiles de anticipación a la ejecución de un cambio o personalización.
- 3.1.7. Previa a la implementación de una actualización en ambiente de producción, cambio o configuración y con una antelación no menor a tres (3) días hábiles, el contratista debe presentar al Supervisor del contrato un Plan de Trabajo o minutograma, de todas las actividades a desarrollar, incluyendo los ejecutables, los tiempos de cada actividad, el responsable de la ejecución, las reglas de negocio a actualizar entre

¹ En todo caso, para el horario de atención se tendrán en cuenta las disposiciones legales vigentes respecto de la jornada laboral en Colombia.

otras. Una vez realizado el cambio deberá presentar las evidencias de las pruebas que indiquen el correcto funcionamiento de la implementación de una actualización, cambio o configuración para todas las funcionalidades del sistema.

- 3.1.8. Brindar, sin costo adicional, a los usuarios del software Forest BPMS por parte de la Entidad, capacitación sobre las diferencias o mejoras de las nuevas versiones del producto Forest BPMS, cada vez que sean liberadas en el mercado, previo acuerdo con el supervisor o según la necesidad, en las instalaciones de la SFC, en horarios laborales y con una intensidad horaria acordada con el contratista de acuerdo con los módulos que aplique.
- 3.1.9. Hacer el acompañamiento en la solución de las inquietudes relacionadas a la funcionalidad estructural del software Forest BPMS, a ser utilizadas durante el plazo de ejecución del contrato, sin costo adicional para la SFC.
- 3.1.10. Realizar las modificaciones y/o ajustes a la solución Forest BPMS, que se generen como resultado de la expedición de normas legales o reglamentarias sin costo adicional para la SFC, es decir, se debe asegurar la funcionalidad para los cambios que se susciten durante el plazo de ejecución del contrato.
- 3.1.11. Efectuar al menos **dos (2) revisiones preventivas** durante el plazo de ejecución del contrato, acordadas previamente con el supervisor de con el fin de verificar la operación de estos sistemas de información y realizar ajustes preventivos a la parametrización o recomendar a la entidad acciones a realizar mediante informe, lo anterior para evaluar el rendimiento y configuración de la solución Forest BPMS; y, efectuar sin costo adicional los ajustes requeridos para mejorar su funcionalidad.
- 3.1.12. El supervisor del contrato por parte del contratista debe realizar mínimo dos (2) visitas presenciales al mes en las instalaciones de la Superfinanciera con el fin de validar con la Superfinanciera el cumplimiento de las actividades propias del contrato que se estén ejecutando.
- 3.1.13. Instruir, sin costo adicional, mínimo a dos (2) funcionarios de la Dirección de Tecnologías de la Información indicados por el supervisor, sobre las diferencias o mejoras de las nuevas versiones del producto, cada vez que sean liberadas en el mercado e instaladas, previo acuerdo con el Supervisor del Contrato, con una intensidad de al menos cuatro (4) horas, durante la ejecución del contrato.

3.2 Obligaciones respecto al soporte técnico en sitio del Forest BPMS

El Contratista deberá:

- 3.2.1. Prestar el servicio de soporte técnico en sitio sobre las funcionalidades estándar, arquitectura y administración de la plataforma base.
- 3.2.2. En sitio, atender, diagnosticar, gestionar y hacer seguimiento a los incidentes, requerimientos y consultas funcionales y técnicas presentadas por los usuarios de la plataforma, hasta su solución o hasta el escalamiento al contratista por defectos de software o por requerir intervención del desarrollador.
- 3.2.3. Atender, diagnosticar, gestionar y hacer seguimiento a los incidentes, requerimientos y consultas funcionales y técnicas atendidos, presentados por los usuarios de la plataforma Forest BPMS, hasta su solución cuando corresponda al alcance del soporte realizando el respectivo seguimiento hasta su cierre y, de ser necesario, efectuar su escalamiento oportuno al interior del contratista por tratarse de defectos del software o requerir la intervención del desarrollador.
- 3.2.4. Brindar asistencia técnica y funcional a los usuarios en el uso de la plataforma Forest BPMS, orientándolos en la correcta utilización de la misma.
- 3.2.5. Participar en las reuniones de seguimiento convocadas por el supervisor y presentar el estado de las actividades ejecutadas.
- 3.2.6. Prestar el servicio de soporte técnico en sitio, destinando una (1) persona en horario de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.². (con experiencia en la administración y manejo del Forest BPMS de mínimo dos (2) años, y conocimientos en configuración de periféricos (Scanner, impresoras y lectoras de códigos de barras) y manejo del funcionamiento de la automatización de los procesos en Forest BPMS).
- 3.2.7. Cumplir con las políticas y lineamientos de la entidad en materia de la seguridad de la información y protección de datos.
- 3.2.8. Guardar reserva y confidencialidad respecto a la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato.

Nota: La Superintendencia proveerá un puesto de trabajo con acceso a la red donde se encuentre instalado el software Forest BPMS. El personal designado por el contratista debe estar dotado con: Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. El computador del funcionario debe estar asegurado para prevenir la grabación de información a dispositivos

² En todo caso, para el horario de atención se tendrán en cuenta las disposiciones legales vigentes respecto de la jornada laboral en Colombia.

externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, de igual manera debe contar con licencia de antivirus. El personal designado por el contratista no hará parte integrante de la planta de personal de la Superintendencia

3.3 Obligaciones respecto al Servicio de Soporte Archivístico y Administración Funcional de Forest ECM en sitio

El Contratista deberá:

- 3.3.1. Administrar funcionalmente el módulo Forest ECM desde la perspectiva archivística y documental.
- 3.3.2. Gestionar y validar los requerimientos funcionales asociados a la operación del sistema de gestión documental electrónica.
- 3.3.3. Analizar y documentar solicitudes de ajuste, mejora o parametrización requeridas por las dependencias usuarias.
- 3.3.4. Validar la correcta aplicación de las Tablas de Retención Documental, Cuadros de Clasificación Documental y demás instrumentos archivísticos implementados en la solución.
- 3.3.5. Verificar la adecuada conformación, organización y cierre de los expedientes electrónicos generados por los procesos institucionales.
- 3.3.6. Garantizar el soporte funcional y los ajustes cubiertos por la garantía o soporte de la solución.
- 3.3.7. Realizar pruebas funcionales y validar los cambios, correcciones o actualizaciones efectuadas por el contratista.
- 3.3.8. Verificar el cumplimiento de los requisitos archivísticos relacionados con autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y preservación de los documentos electrónicos.
- 3.3.9. Elaborar lineamientos, procedimientos, instructivos y documentación funcional para la administración del módulo Forest ECM en la documentación del **Proceso de Gestión Documental**.
- 3.3.10. Brindar acompañamiento y orientación a los usuarios funcionales en el uso adecuado de la herramienta.
- 3.3.11. Apoyar la incorporación de nuevas series documentales, subseries, trámites o procesos que requieran gestión documental electrónica.
- 3.3.12. Realizar seguimiento a indicadores, incidencias, oportunidades de mejora y niveles de servicio asociados a la operación del sistema.
- 3.3.13. Elaborar informes técnicos sobre el estado de la gestión documental electrónica y la administración funcional de la plataforma.
- 3.3.14. Apoyar la definición de la hoja de ruta para la evolución y fortalecimiento del módulo forest ECM en la entidad.
- 3.3.15. Reportar a la supervisión del contrato los posibles impactos de las nuevas versiones que sean liberadas, durante la ejecución del contrato analizando las posibles acciones de mitigación a que haya lugar de forma coordinada con la Entidad.
- 3.3.16. Participar en las reuniones de seguimiento convocadas por el supervisor y presentar el estado de las actividades ejecutadas.

- 3.3.17. Cumplir con las políticas y lineamientos de la entidad en materia de la seguridad de la información y protección de datos.
- 3.3.18. Guardar reserva y confidencialidad respecto de la información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato.
- 3.3.19. Prestar el servicio de Soporte en sitio Archivístico y Administración Funcional de Forest ECM destinando una (1) persona en horario de lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.³. capacitado en la plataforma Forest ECM y con perfil profesional en Archivística, Ciencia de la Información, Bibliotecología, Sistemas de Información y Documentación, Administración Documental o áreas afines; con mínimo tres (3) años de experiencia profesional y mínimo dos (2) años de experiencia en las actividades relacionadas más adelante en el presente anexo técnico.

Nota 1: La Superintendencia proveerá un puesto de trabajo con acceso a la red donde se encuentre instalado el software Forest ECM. El personal designado por el contratista debe estar dotado con: Equipo Portátil o equipo de cómputo conformado por la unidad central de proceso (CPU), monitor, teclado y mouse, manuales, cables, sistema operacional/operativo preinstalado con versión soportada por el fabricante con su respectiva licencia o la versión de Linux apropiada y habilitado para acceso a Internet. El computador del funcionario debe estar asegurado para prevenir la grabación de información a dispositivos externos tales como CD, DVD, memorias USB o discos externos, de igual manera debe contar con licencia de antivirus. El personal designado por el contratista no hará parte integrante de la planta de personal de la Superintendencia.

Nota 2: El inicio de la prestación del Servicio Especializado de Soporte Archivístico y Administración Funcional de Forest ECM en Sitio estará condicionado a la finalización de la ejecución del Contrato SF.050-2025 y a la culminación satisfactoria de la etapa de estabilización y afinamiento de la herramienta.

3.4 Obligaciones respecto de la Bolsa de Horas

La bolsa de horas estará compuesta por mil (1.000) horas, destinadas para los ajustes y nuevos desarrollos, para los procesos y funcionalidades adicionales requeridas por la entidad que hacen parte del **ecosistema Forest**, para lo cual el contratista deberá:

- 3.4.1. Realizar ajustes o modificaciones necesarias para optimizar la funcionalidad de los procesos implementados en el ecosistema Forest.
- 3.4.2. Los desarrollos que se lleven a cabo durante el plazo de ejecución del contrato siempre deberán incluir las fases de: Levantamiento de información y Requerimiento, Análisis y diseño, Automatización, Pruebas de Aceptación, Paso a Reproducción.

³ En todo caso, para el horario de atención se tendrán en cuenta las disposiciones legales vigentes respecto de la jornada laboral en Colombia.

- 3.4.3. Desarrollar funcionalidades, componentes, y web services que permitan optimizar la funcionalidad y el desempeño del sistema en ambiente de producción frente a los cambios y la actualización de la plataforma que la Entidad realice.
- 3.4.4. Para el control de horas, se deberá establecer de común acuerdo el procedimiento el cual deberá ser aprobado por el supervisor del contrato, en el cual se validará la cantidad de horas desarrolladas frente al cumplimiento de las actividades solicitadas por la Superfinanciera.
- 3.4.5. Entregar al supervisor del contrato los DET (Documento de Especificaciones Técnicas), modelos entidad relación, diccionarios de datos, BPMN, artefactos, las reglas de negocio, los Data Access, los modelos, las plantillas, las librerías entre otras, en ambiente de pruebas incluyendo en la versión del sistema a desplegar para su respectiva verificación, cada vez que estos componentes se vean afectados.
- 3.4.6. Entregar al supervisor del contrato la documentación de las pruebas, guías de usuario final realizadas en el formato vigente en el Sistema de SuperGestión de la Superintendencia Financiera, cada vez que se despliegue una nueva versión y/o actualización del sistema.
- 3.4.7. Las horas aprobadas en el desarrollo de cada requerimiento, serán las certificadas por parte del Supervisor del Contrato. En caso de superar las horas previamente acordadas, éstas deberán ser justificadas por el contratista, y deberán ser previamente aprobadas y certificadas por el supervisor del contrato.
- 3.4.8. Entregar a los supervisores del contrato, un documento del procedimiento de despliegue en el ambiente de PRE- producción cada vez que se despliegue una nueva versión y/o actualización del sistema.
- 3.4.9. Garantizar el funcionamiento de las nuevas funcionalidades y de los ajustes que se implementen, por el término de un (1) año, contado a partir de su despliegue en ambiente de producción.

4. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA SOLIP FOREST BPMS

4.1. SERVICIO DE ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA PARA EL SISTEMA SOLIP FOREST BPMS

El servicio **actualización de versiones mayores** del producto de software (**update**) de la versión contratada, es originado por mejoras tecnológicas, cambios de normatividad, nuevas tendencias de la industria, investigación y desarrollos del contratista, durante los periodos de soporte técnico, mantenimiento y actualización.

4.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO PARA EL SISTEMA SOLIP FOREST BPMS

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, la entidad tiene derecho a la actualización (release o fix pack) del **producto de software**, cuando se hayan corregido defectos en el producto por el contratista.

4.3. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA SOLIP FOREST BPMS

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.

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

- Solución de **error o faltante (incidencia) del producto**, el cual se encuentra en el 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 de la Entidad.
- Solución de **errores o faltantes (incidencia) de los procesos automatizados**, el cual fue acordado contractualmente entre la entidad y el contratista, 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 de la Entidad.
- 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 contratista en la entidad. A las inquietudes o preguntas NO le aplican los ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) previstos entre las partes.

4.3.1. REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA SOLIP FOREST BPMS

- La entidad contará con personal capacitado e idóneo en la administración y configuración de la plataforma que soporta los productos entregados por el contratista, para lo cual, cuenta con mínimo con especialistas de sistemas operativos, servidores de aplicaciones, redes de comunicaciones y base de datos.

- La entidad dispondrá de personal capacitado e idóneo en soporte técnico funcional a los usuarios finales, para prestar la asistencia funcional de primer nivel (0) a usuarios.
- La entidad designará 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.
- El contratista debe designar a una persona para atender las solicitudes de soporte técnico que provengan a la Entidad, a través del **Sistema de gestión de soporte**.
- El contratista debe colocar a disposición de la Entidad 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.
- El contratista debe **atender y clasificar** las solicitudes de soporte técnico de la Entidad, según el numeral **Clasificación de Solicitudes de Soporte Técnico**, del presente documento.
- Las solicitudes de soporte técnico reportadas o comunicadas por la entidad al contratista, 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**.
- La Entidad debe reportar las solicitudes de soporte técnico en el **Sistema de gestión de soporte**, debidamente documentada:
 - ✓ Replicada en el ambiente de pre-producción la Entidad, 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.
 - ✓ 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 del contratista.

4.3.2. PROCEDIMIENTO PARA PRESTAR EL SERVICIO SOPORTE TÉCNICO PARA EL SISTEMA SOLIP FOREST BPMS

4.3.2.1. Clasificación de Solicitudes de Soporte Técnico

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

- **Incidencia, error o faltante:**
 - o Errores funcionales del Sistema.
- **Requerimiento Nuevo:**
 - o Solicitud de nuevas funcionalidades.
 - o Requerimientos adicionales (no contratados), solicitados para un proceso nuevo, sujeto a análisis, estimación, aprobación y desarrollo por parte del contratista.
 - o 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:**
 - o Solicitud de ajustes a funcionalidades existentes.
 - o Requerimientos adicionales (no contratados), solicitados para un proceso actual, sujeto a análisis, estimación, aprobación y desarrollo por parte del contratista.
 - o No están sujetos a Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y serán gestionados según los tiempos de trabajo definidos bajo la metodología Scrum.
- Configuración:
 - o Ajustes técnicos o de parámetros sobre el sistema.
- Asistencia técnica:
 - o Consultas, aclaraciones y acompañamientos.
 - o Respuesta a inquietudes o preguntas.
- No soporte técnico:
 - o Temas externos al sistema o procesos de la Entidad.
- Prioridad:
 - o Alta o Media o Baja
 - o 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.

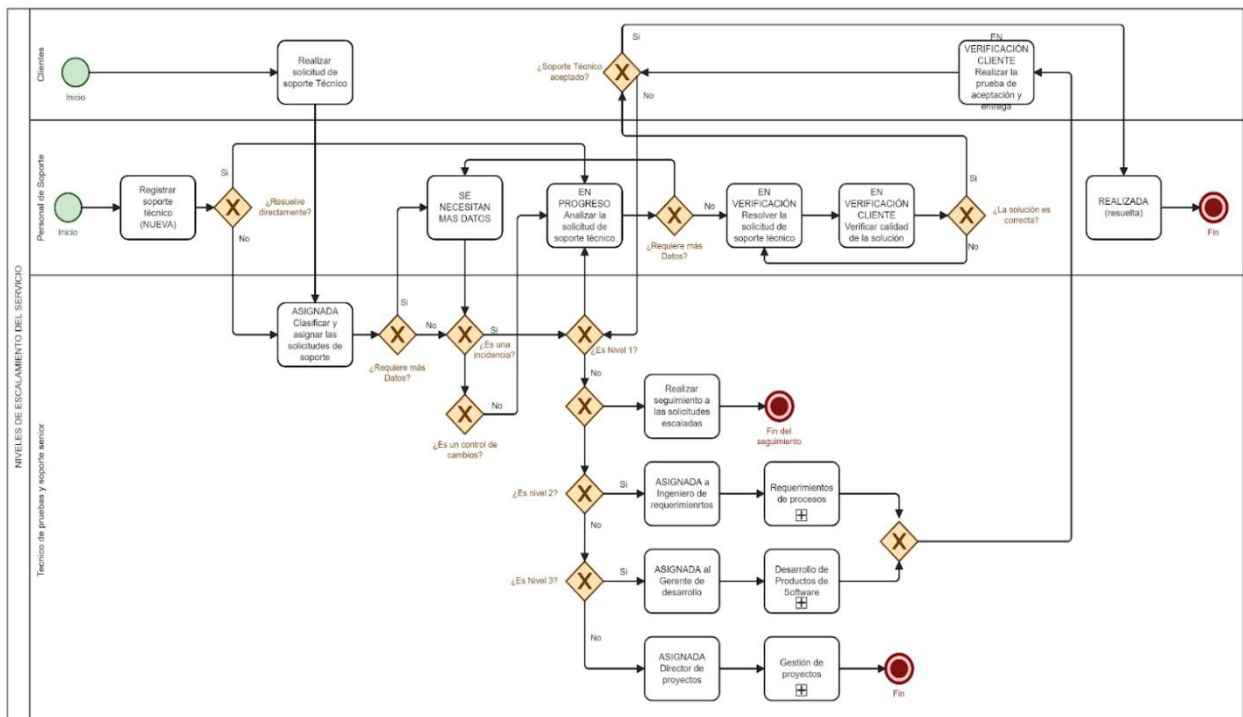


4.3.2.2. Niveles de Escalamiento y Responsables del Servicio

NIVELES ESCALAMIENTO	SOPORTE TÉCNICO	SOLUCIÓN	RESPONSABLE
NIVEL 0 Soporte de la entidad	Son los soportes técnicos debidos a mensajes de información del sistema (Information), por ajustes de parametrización o errores en la operación del sistema por parte de los usuarios finales de la Entidad. El Nivel 0 puede escalar al Nivel 1, mediante un registro de solicitud de soporte técnico en el Sistema de gestión de soporte.	En este nivel el soporte técnico es atendido por la entidad, a través de su el área de soporte técnico o de plataforma tecnológica (mesa de ayuda), quienes deben indicar a los usuarios finales de la Entidad, los pasos a seguir con el fin de subsanar el problema.	La Entidad

NIVELES ESCALAMIENTO	SOPORTE TÉCNICO	SOLUCIÓN	RESPONSABLE
NIVEL 1 Soporte técnico del contratista	Son los soportes técnicos de ajustes de parametrización o errores en la operación que a la entidad en el NIVEL 0, no le fue posible resolver, por lo tanto, ingresan en el Sistema de gestión de soporte del contratista.	En este nivel el contratista 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 Contratista. El tiempo máximo de solución de incidencias en este NIVEL, está previsto en los ANS con la entidad. La solución se entrega en el ambiente de pre-producción de la entidad.
NIVEL 2 Soporte	Son aquellas solicitudes de soporte	En este nivel se resuelven incidencias	El Contratista.
Automatización	técnico clasificadas como incidencias (errores o faltantes) en los procesos automatizados , que se encuentran en garantía o en contrato de soporte técnico vigente.	de procesos automatizados. 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 .	El tiempo máximo de solución de incidencias en este NIVEL, está previsto en los ANS con la entidad. La solución se entrega en el ambiente de pre-producción de la Entidad.

NIVELES ESCALAMIENTO	SOPORTE TÉCNICO	SOLUCIÓN	RESPONSABLE
NIVELES ESCALAMIENTO	SOPORTE TÉCNICO	SOLUCIÓN	RESPONSABLE
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 Contratista. El tiempo máximo de solución de incidencias en este NIVEL, está previsto en los ANS con la entidad. Se entrega en el ambiente de pre-producción de la Entidad.

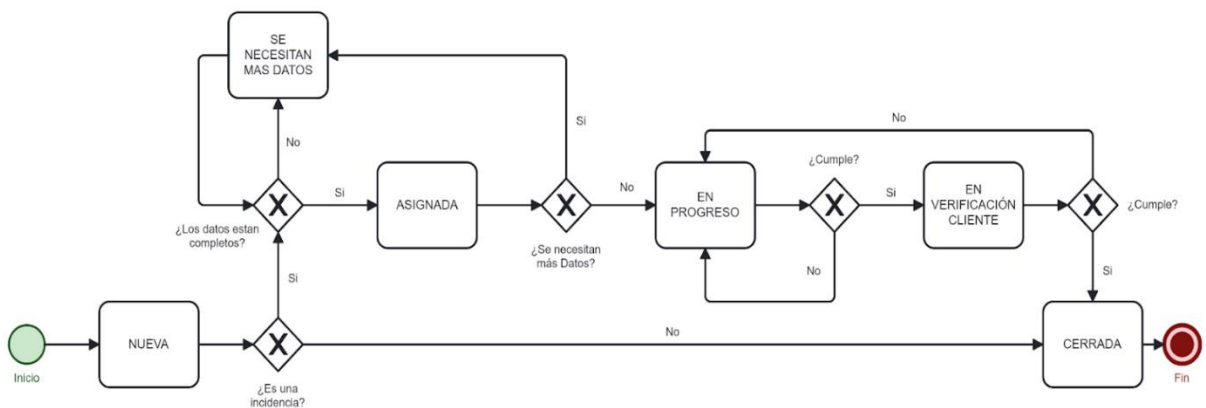


4.3.2.3. Procedimiento de gestión de solicitudes de soporte

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 esta 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:



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.	La entidad.
ASIGNADA	Se realiza la clasificación y se asigna el responsable de la solución.		El Contratista. 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 Contratista. El tiempo máximo de solución de incidencias según el NIVEL, está previsto en los ANS con la entidad.

 Superintendencia Financiera de Colombia	ANEXO TÉCNICO
--	----------------------

ESTADO	DESCRIPCIÓN	CONDICIONES	RESPONSABLE
EN VERIFICACIÓN	La solicitud de soporte una vez corregida o aclarada, está lista para pruebas de calidad por parte del Contratista.		El Contratista. El tiempo máximo de solución de incidencias según el NIVEL, está previsto en los ANS con la entidad. Se entrega en el ambiente de pre-producción de la Entidad.
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 contratista procede a cerrarla (CANCELADA) y la entidad debe abrir una nueva incidencia con la información completa.	El Contratista La Entidad 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 contratista y se encuentra lista para prueba de aceptación de la Entidad. La prueba de aceptación es satisfactoria por parte de la Entidad.	Para las incidencias en este estado, si no se ha recibido confirmación al cabo de diez (10) días hábiles, el Contratista procede a cerrarla.	La Entidad. Se entrega en el ambiente de Pre-Producción de la Entidad. En este estado se interrumpe el tiempo para el cálculo del cumplimiento de los ANS.
REALIZADA	La solicitud de soporte técnico finaliza.		El Contratista

4.3.2.4. 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.

4.3.2.5. Actualización por solicitudes de soporte técnico

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

1. La entidad garantiza un ambiente de pruebas (mantenimiento), para que el contratista 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. La entidad actualizará las correcciones de productos de software y procesos automatizados en el **ambiente de preproducción y producción**.
3. La entidad 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 contratista soluciona los errores o faltantes (incidencias), en el **ambiente de ambiente de pruebas** y notifica al supervisor del contrato para que ejecute las actividades del **Punto 2**, hasta solucionar completamente las incidencias.
5. Finalizadas las pruebas de aceptación, la entidad informará por **correo electrónico y/o acta de reunión** para que el contratista elabore el **Plan de puesta en producción**, y lo coloque para aprobación de la Entidad.
6. En caso de requerir una **copia de seguridad y respaldo** de los **ambientes de producción**, la entidad la mantendrá disponible en el momento que se necesite.
7. La entidad 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 contratista puede incluir actividades de acompañamiento.

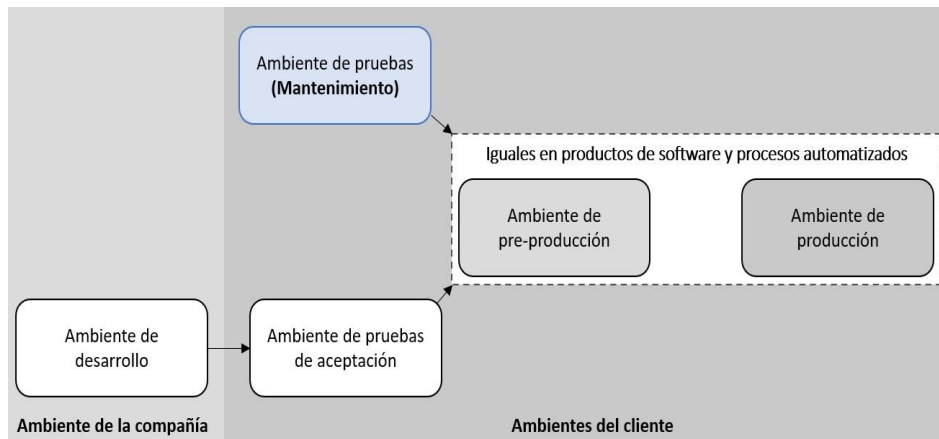


Figura 1: Actualización por solicitudes de soporte técnico

4.3.2.6. 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** de la Entidad.

1. La Entidad garantiza un ambiente de pruebas (aceptación), para que el contratista 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 de la Entidad en el mismo ambiente. Una vez confirmado por parte del contratista 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 contratista actualiza las nuevas versiones de productos de software y procesos automatizados en el **ambiente de pruebas de aceptación** de la Entidad.
3. La Entidad 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 contratista soluciona los errores o faltantes (incidencias), en el **ambiente de desarrollo del contratista** y luego de que se certifique se pasa al ambiente de pruebas.
5. Finalizadas las pruebas de aceptación, la entidad informa por correo electrónico para que el contratista elabore el **Plan de puesta en preproducción y producción**, y lo coloque para aprobación de la Entidad.
6. La Entidad realiza **copia de seguridad y respaldo** en los **ambientes de pre-producción y de producción**, y la mantendrá disponible en caso de requerirse.
7. La Entidad 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** de la Entidad, para lo cual el contratista puede incluir actividades de acompañamiento.

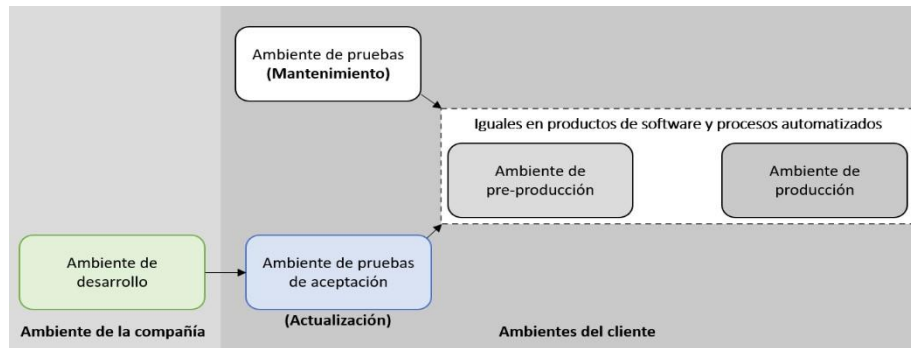


Figura 2: Actualización por nuevas versiones de productos de software o procesos

1. TIEMPO DE COBERTURA

- Actualización, mantenimiento y soporte técnico de Forest BPMS es de cuatro (4) meses.
- El horario de atención de solicitudes de soporte técnico de Forest BPMS es en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.⁴.
- **Dos (2) revisiones preventivas** en el plazo de ejecución del contrato, con el fin de verificar la operación de estos sistemas de información y realizar ajustes preventivos a la parametrización o recomendar a la entidad acciones a realizar mediante informe.

2. 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** de la Entidad.

6.1. 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)

⁴ En todo caso, para el horario de atención se tendrán en cuenta las disposiciones legales vigentes respecto de la jornada laboral en Colombia.

 Superintendencia Financiera de Colombia	ANEXO TÉCNICO
--	----------------------

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 la entidad, 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 la entidad para los casos puntuales será documentada en la tarea reportada, manteniendo su trazabilidad.

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

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

- Se encuentran en estado **"SE NECESITAN MÁS DATOS"** o **"EN VERIFICACIÓN DEL 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.

**Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)
con régimen de descuento monetario por incumplimiento al servicio de
"Actualización y Soporte Técnico"**

 Superintendencia Financiera de Colombia	ANEXO TÉCNICO
--	----------------------

INDICADOR	FRECUENCIA	FÓRMULA DE CÁLCULO	DESCRIPCIÓN	META	TABLAS DE DESCUENTO	
Índice de cumplimiento: Número de días hábiles de incumplimiento ANS	Mensual	Número de días hábiles de incumplimiento de ANS	Se refiere al cumplimiento de la tabla de ans de " incidentes, error o faltante " el porcentaje de descuento aplica al servicio " Actualización y Soporte Técnico " de facturación.	Máx. 3 días hábiles	Entre 4 y 5 días	4%
					De 6 a 7 días	6%
					Más de 7 días	10%
Calidad de solución de incidentes	Mensual	Número de devoluciones de casos después de entrega del contratista.	Se refiere al cumplimiento de la tabla de ans de " incidentes, error o faltante " el porcentaje de descuento aplica al servicio " Actualización y Soporte Técnico " de facturación.	Máximo 3 devoluciones	De 4 a 5	5%
					de 6 en adelante	10%

Nota 1: Si existieran causas de desviación en los indicadores no atribuibles al contratista, este tiene la obligación de informar en el momento que sucede el inconveniente que genera desviación indicando el motivo a la SFC. La SFC determinará y comunicará si estas causas no serán tenidas en cuenta en el cálculo del indicador.

Nota 2: Los días relacionados en este cuadro son días hábiles. Se empezarán a contar desde el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento de la solución del nivel 2.

Nota 3: Las devoluciones se refieren a incidentes registrados en la plataforma. Será devolución cuando se remite nuevamente al contratista por no cumplir satisfactoriamente y de fondo con la solución al incidente.

Nota 4: No se considerará error ni incidente, los casos de forma (ej. Colores, títulos, ortografía y similares), sino aquellos que impliquen funcionalidad, operación o desempeño. Los casos de forma deberán ser solucionados antes de ser recibidos a satisfacción.

Nota 5: La sumatoria de los ANS aplicados al contratista, no puede superar el 20% del valor de la factura del mes.

3. SOPORTE TECNICO EN SITIO FOREST BPMS SOLIP

Servicio de soporte técnico en sitio por cuatro (4) meses en horario (de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.⁵), de una persona con experiencia en la administración y manejo del Forest BPMS de mínimo dos (2) años, y conocimientos en configuración de periféricos (Scanner, impresoras y lectoras de códigos de barras) y manejo del funcionamiento de la automatización de los procesos en Forest BPMS.

El personal asignado para el soporte técnico en sitio contará con la idoneidad, experiencia en las funcionalidades estándar, arquitectura y administración de la plataforma base de los productos Forest, lo que deberá acreditar el contratista al supervisor del contrato una vez perfeccionado el contrato.

4. SOPORTE ARCHIVÍSTICO Y ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE FOREST ECM

Servicio de soporte especializado de soporte archivístico y administración funcional **en sitio** en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.⁶, por personal capacitado en la plataforma Forest ECM y con perfil profesional en Archivística, Ciencia de la Información, Bibliotecología, Sistemas de Información y Documentación, Administración Documental o áreas afines.

El personal asignado para el soporte archivístico y administración funcional en sitio contará con mínimo tres (3) años de experiencia profesional y mínimo dos (2) años de experiencia en actividades relacionadas con:

- Administración funcional de sistemas de gestión documental, Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (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,

Lo que deberá acreditar el contratista al supervisor del contrato una vez perfeccionado el contrato.

⁵ En todo caso, para el horario de atención se tendrán en cuenta las disposiciones legales vigentes respecto de la jornada laboral en Colombia.

⁶ En todo caso, para el horario de atención se tendrán en cuenta las disposiciones legales vigentes respecto de la jornada laboral en Colombia.

8.1. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para el Soporte Archivístico y la Administración Funcional de Forest ECM

Para el servicio de soporte archivístico y administración funcional de Forest ECM, el contratista deberá cumplir los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio:

8.2. Cobertura del servicio

El contratista deberá garantizar la cobertura presencial del servicio durante cinco (5) días a la semana, en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.⁷, cuando se presente una situación que afecte la cobertura, el contratista deberá informarla inmediatamente a la supervisión y garantizar la continuidad del servicio mediante un profesional que cumpla el perfil exigido. Los soportes correspondientes deberán presentarse a la supervisión para su verificación antes de que el reemplazo asuma la prestación del servicio.

8.3. Clasificación y tiempos de atención

Los tiempos se contabilizarán dentro del horario de cobertura del servicio, a partir del registro formal del requerimiento en el canal establecido por la Entidad.

Los requerimientos deberán registrarse a través de la mesa de servicio, la herramienta dispuesta por la Entidad o el canal formal definido por la supervisión. La clasificación inicial de la prioridad será realizada por el contratista de acuerdo con los criterios establecidos en el presente numeral y podrá ser ajustada por la supervisión cuando el impacto corresponda a una prioridad diferente.

Prioridad	Criterio de clasificación	Respuesta inicial	Análisis, diagnóstico o concepto funcional
Crítica	Situación que impide la conformación, consulta, acceso, organización o cierre de expedientes electrónicos y afecta de manera generalizada la operación de uno o varios procesos institucionales.	1 hora hábil	3 horas hábiles
Alta	Afectación relevante de una funcionalidad archivística, sin alternativa operativa adecuada, que puede comprometer la integridad, trazabilidad, disponibilidad u organización de los documentos electrónicos.	2 horas hábiles	1 día hábil

⁷ En todo caso, para el horario de atención se tendrán en cuenta las disposiciones legales vigentes respecto de la jornada laboral en Colombia.

Prioridad	Criterio de clasificación	Respuesta inicial	Análisis, diagnóstico o concepto funcional
Media	Afectación parcial con alternativa temporal, o solicitud de revisión de parametrización, metadatos, permisos, series, subseries o instrumentos archivísticos.	4 horas hábiles	3 días hábiles
Baja	Consulta, orientación, documentación, solicitud de mejora o ajuste que no afecta la continuidad de la operación.	1 día hábil	5 días hábiles

La respuesta inicial deberá incluir, como mínimo, la confirmación de recepción, la clasificación del requerimiento, la identificación del responsable y las acciones iniciales previstas

8.4. Escalamiento y seguimiento

Cuando la atención del requerimiento no pueda ser efectuada por el personal en sitio, el contratista deberá:

- Documentar el análisis funcional o archivístico.
- Escalar el requerimiento dentro del tiempo establecido para su prioridad.
- Informar a la supervisión la dependencia responsable y las acciones requeridas.
- Realizar seguimiento hasta la implementación de la solución.
- Validar funcionalmente la corrección o ajuste efectuado.
- Documentar y comunicar el cierre del requerimiento.

En estos casos, el contratista no será responsable del tiempo empleado por el tercero para implementar la solución. No obstante, deberá demostrar el escalamiento oportuno y realizar seguimiento, como mínimo, diariamente para los requerimientos críticos y altos, y cada dos (2) días hábiles para los requerimientos medios y bajos.

8.5. Pruebas y validación funcional

Las pruebas funcionales de los cambios, correcciones, actualizaciones o parametrizaciones deberán iniciarse dentro del día hábil siguiente a su disponibilidad en el ambiente establecido por la Entidad.

El contratista deberá documentar los resultados y emitir el respectivo concepto funcional dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al inicio de las pruebas. Cuando su alcance o complejidad requiera un término superior, deberá

presentar previamente a la supervisión un plan de pruebas con el cronograma correspondiente.

8.6. Gestión de solicitudes de parametrización o mejora

Para las solicitudes que requieran ajustes de parametrización, incorporación de series o subseries, definición de metadatos, configuración de instrumentos archivísticos o mejoras funcionales, el contratista deberá presentar dentro del tiempo de análisis establecido:

- Descripción y alcance de la necesidad.
- Análisis de impacto archivístico y funcional.
- Dependencias o componentes afectados.
- Recomendación de atención.
- Actividades, responsables y plazo estimado.
- Riesgos y medidas de mitigación, cuando corresponda.

El plazo de implementación será definido de acuerdo con la complejidad de la solicitud y deberá ser aprobado por la supervisión.

8.7. Registro e informe del servicio

El contratista deberá mantener actualizado el registro de requerimientos, incidentes, consultas, mejoras, pruebas y parametrizaciones. El registro deberá contener, como mínimo:

- Fecha y hora de recepción.
- Solicitante y dependencia.
- Descripción del requerimiento.
- Prioridad asignada.
- Acciones realizadas.
- Escalamientos efectuados.
- Estado y responsable.
- Tiempos de atención.
- Resultado y fecha de cierre.

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, deberá presentar un informe correspondiente al periodo inmediatamente anterior, con el estado del servicio, el cumplimiento de los ANS, los asuntos pendientes, los riesgos identificados y las recomendaciones de mejora.

Cuando la implementación de una solución dependa de la Entidad o de un tercero, se suspenderá únicamente el tiempo correspondiente a dicha implementación, siempre que el contratista haya documentado la dependencia, informado oportunamente a la supervisión y esta haya validado la suspensión. Esta circunstancia no exime al contratista del cumplimiento de los tiempos de

respuesta inicial, análisis, escalamiento, seguimiento y validación funcional que se encuentren bajo su responsabilidad.

Cuando alguno de los indicadores se encuentre por debajo del nivel mínimo establecido, el contratista deberá presentar a la supervisión, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al requerimiento, un plan de mejora que identifique las causas, las acciones correctivas, los responsables y los plazos de cumplimiento, sin perjuicio de las medidas contractuales que resulten aplicables.

5. PROTOCOLO DE CONTINUIDAD, NOVEDADES Y SUSTITUCIÓN DE PERSONAL ESPECIALIZADO

Ante la ocurrencia de novedades de personal en sitio, se aplicará el siguiente protocolo:

9.1. Causales de Sustitución:

Se procederá al reemplazo de alguno de los profesionales en sitio 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.

9.2. Procedimiento y Plazos de Reemplazo

Una vez notificada o conocida la novedad, el contratista 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.

9.3. Aprobación de Perfiles

Las hojas de vida propuestas por el contratista para la sustitución deberán cumplir con las calidades, experiencia y formación académica equivalentes o superiores a las exigidas en el contrato. La SFC dispondrá de un término de tres (3) días hábiles para revisar, validar y emitir la aprobación o rechazo justificado del perfil propuesto.

9.4. 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 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.

9.5. Tratamiento Económico y de Facturación (Mecanismo de Prorrateo)

Como consecuencia derivada de la falta temporal del recurso, el contratista 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 Entidad pague exclusivamente por el servicio efectivamente prestado.

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

Teniendo en cuenta las principales necesidades de la Entidad, se realiza la ejecución de los requerimientos solicitados por demanda mediante una bolsa de horas que serán consumidas y registradas de acuerdo con el procedimiento que se describe a continuación:

6.1 Descripción del Servicio

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.

6.2 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 con el supervisor del contrato.

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

6.3 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 se constituye en el insumo inicial para iniciar el proceso de control de cambios con cargo a la bolsa de horas contratadas.	Formato de Requerimiento detallado.
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 la entidad. 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)
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	• 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.

 Superintendencia Financiera de Colombia	ANEXO TÉCNICO
--	----------------------

Fase	Nombre	Descripción	Entregable/Documento
		programará de común acuerdo durante la vigencia del contrato.	

Nota 1: El servicio incluye la participación de los roles como Analista, Consultor, Ingeniero de Procesos, Ingeniero de Desarrollo, Documentador y Pruebas.

Nota 2: La estimación debe ser remitida por el contratista al supervisor por el medio indicado.

Nota 3: La estimación debe ser presentada por el contratista a la entidad en el término de máximo diez (10) días hábiles.

GLOSARIO

- **Acuerdo de Nivel de Servicio o ANS** (en inglés Service Level Agreement o SLA), es un contrato escrito entre un contratista de servicio y la Entidad con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.
- **Ambiente de desarrollo:** plataforma tecnológica del contratista 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 de la Entidad 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 de la Entidad.
- **Ambiente de producción:** plataforma tecnológica de la Entidad que soporta a los usuarios finales con las versiones de productos de software y procesos automatizados.
- **Ambiente de pruebas de aceptación:** plataforma tecnológica de la Entidad para ejecutar **pruebas de aceptación**, por parte de la Entidad, 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.**
 - **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 la entidad, 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.
 - **Contratista:** persona natural o jurídica responsable de proponer o ejecutar soluciones a la entidad.
 - **Prueba de aceptación:** es la verificación que realiza la entidad frente a una solución entregada por el contratista, 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 la entidad.
- **Sistema de gestión de Proyectos:** El sistema oficial de gestión de soporte del contratista, debe reflejar el estado atención de los casos registrados y estado de cumplimiento de ANS.



- **Solicitud de soporte:** descripción de error, faltante, inquietud o pregunta enviada por la entidad al contratista, 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.

En constancia de lo anterior se firma por,

**Cristian Felipe Bolanos
Lancheros**

Subdirector de Desarrollo Digital

Yenny Figueroa Medina

Asesora Dirección de Tecnologías
de la Información

Rocío Peña Peña

Coordinadora del Grupo de Gestión Documental y Bibliográfica