Superintendencia Financiera de Colombia	**ANEXO TÉCNICO**

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL BIEN O SERVICIO:

FUNCIONALIDADES ACTUALES

El Micrositio Web de Sello de Educación Financiera cuenta con los siguientes módulos y funcionalidades:

- ✓ **Módulo de Administración:** Permite el acceso total a la plataforma, realizando actividades de validación de requisitos que permite aceptar y denegar inscripciones a la misma. Generación y extracción de información para indicadores. Permisos de configuración cargue y configuración de la aplicación.

- ✓ **Módulo Entidades:** Permite la inscripción de la entidad y la capacidad de escoger las categorías en las que desea participar.

- ✓ **Módulo Evaluadores:** Permite la inscripción y la actualización de datos excepto el documento de identidad y el acceso para ver la información que le sea asignada para su validación.

- ✓ **Modulo Supervisor:** Permite revisar de manera conjunta las evidencias de las postulaciones para la realización de informes en la aplicación de buenas prácticas, esto permite remitir información a Banca de las Oportunidades y fortalecer las líneas de la superintendencia Financiera.

1. BOLSA DE HORAS PARA AJUSTES Y PARAMETRIZACION HASTA (500 Horas).

1.1 Prestar durante el plazo de ejecución los servicios objeto del contrato de forma virtual de lunes a viernes entre las 8 am y 5 pm, para los ajustes y parametrización de los módulos que sean solicitados por la Delegatura para el Consumidor Financiero a través del supervisor del contrato de las necesidades derivadas de los procesos de negocio de la Superintendencia Financiera.

1.2 Cumplir los procedimientos aplicables del Proceso de Gestión de Tecnología según corresponda, para todas las actividades que comprometan los servicios de la SFC. Estos serán entregados por el supervisor del contrato una vez se firme el acta de inicio del contrato.

1.3 El contratista deberá realizar ajustes al módulo de Administrador, ampliando las acciones en los filtros y funcionalidades que le permitan el manejo adecuado de la plataforma.

1.4 Prestar hasta quinientas (500) horas de servicio durante el plazo de ejecución del contrato para los ajustes y parametrización.

1.5 El CONTRATISTA estará obligado a presentar, de manera previa a la ejecución de cualquier actividad de parametrización o ajuste, un informe que contenga la descripción detallada de las actividades a realizar, así como la estimación de las horas a consumir, de acuerdo con la solicitud formulada por el Supervisor del Contrato.

1.6 Una vez implementado el ajuste o realizada la parametrización, el CONTRATISTA deberá presentar al Supervisor del Contrato, para su aprobación, las evidencias de las pruebas efectuadas que acrediten el correcto funcionamiento de la implementación en el ambiente de producción.

1.7 El contratista deberá asistir a las reuniones de seguimiento y monitoreo que solicite el supervisor del contrato, de forma presencial o virtual en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm. En el evento de reuniones presenciales se llevarán a cabo en la sede de la Superintendencia Financiera.

2. SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA

2.1 Prestar durante el plazo de ejecución los servicios objeto del contrato de forma virtual de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, para las actividades de soporte y mantenimiento de los servicios que soporta el micrositio web. El control de las actividades será presentado al supervisor para su aprobación.

2.2 Prestar el servicio de forma virtual en caso de presentarse incidentes que afecten el servicio, por solicitud del supervisor del contrato y en los tiempos establecidos en el Anexo de Acuerdo de Nivel de Servicio.

2.3 Dar soporte presencial cuando la situación lo requiera previa solicitud del supervisor del contrato, teniendo en cuenta los niveles de criticidad establecidos en el Anexo denominado Acuerdo de Nivel de Servicio.

2.4 Prestar la asistencia técnica telefónica, vía Web y/o presencial (en caso de requerirse), necesaria para la migración a las nuevas versiones que se suministren en horario 7X24 conforme con lo acordado por el supervisor del contrato.

3. EQUIPO DE TRABAJO

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

3.1 Un (1) gerente de proyecto que deberá asistir a las reuniones virtuales o presenciales en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, que efectúe el

seguimiento y monitoreo de las actividades a realizar. El gerente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Formación profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial o afines
- Certificación en mínimo una metodología de gestión de proyectos, la cual debe ser expedida por entidades de formación Formal y/o no Formal.
- Experiencia específica mínima de tres (3) años en dirección de proyectos de características similares al objeto del presente contrato.

3.2 Un (1) ingeniero de desarrollo (Sistemas, Software o afines), encargado del análisis, construcción, implementación, pruebas, publicación y puesta en producción de la parametrización solicitados en el Micrositio Web. Deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Formación profesional en programas de ingeniería de Sistemas, Software o afines.
- Experiencia mínima de 2 años en el desarrollo de aplicaciones web con los lenguajes HTML5, JavaScript y CSS3, Node.js versión 4 o superior, Oracle 11G en adelante y Angular versión 6 o superior.

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

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción del acta de inicio del contrato, el contratista deberá acreditar al supervisor del contrato la formación académica y la experiencia requerida. Para el perfil anexará la hoja de vida, y las certificaciones de capacitación y experiencia según el caso. El profesional ofrecido y aprobado por el supervisor del contrato, debe mantenerse durante su ejecución y en caso de requerirse su cambio, sólo procederá con autorización del supervisor previa evaluación de los requisitos exigidos, por un perfil de similares o superiores características.

Mesa de ayuda

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

ANEXO ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Los tiempos de respuesta para la atención de incidentes reportados por parte de la Superintendencia, a través del supervisor del contrato, se clasificarán de la siguiente Manera: una vez el supervisor realice la solicitud de forma (telefónica, chat,

correo), de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, sin límite en el número de requerimientos y sin que genere costos adicionales para la Superintendencia:

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

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

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

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

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

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

Nota: En el evento que el incidente requiera la presencia del contratista en la SFC deberá acordarse en los tiempos establecidos con el supervisor del contrato.

En constancia de lo anterior se firma por,

SERGIO LUIS CHAPARRO MADIEDO
Firmado digitalmente por SERGIO LUIS CHAPARRO MADIEDO
Fecha: 2026.07.27 15:49:58 -05'00'

Sergio Luis Chaparro Madiedo
Estructurador Técnico

Tatiana Santos Luna
Firmado digitalmente por Tatiana Santos Luna
Fecha: 2026.07.27 16:20:57 -05'00'

Tatiana Santos Luna
Estructuradora Técnica