ANEXO 2 FICHAS DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
CD-U-39-2026

1.	ALCANCE DEL SERVICIO
1.1	Arrendamiento de la solución tecnológica integral y administrable web en línea de pagos electrónicos e integración de recaudos con bancos y otros medios de pago mediante web service entregando la información a la plataforma misional del COPNIA. La plataforma administrable y parametrizable, acorde a la imagen corporativa deberá integrarse con la plataforma misional vigente de la Entidad, a su vez, se deberá disponer de conexión permanente mediante conexión remota por web service para la consulta en línea de la información de recaudo del COPNIA. El servicio incluye el desarrollo e implementación de las validaciones, reglas, parámetros, vigencias solicitadas por la Entidad, así como el suministro del módulo para la administración de tasas y su vigencia. El servicio de pagos electrónicos debe ser 7x24, con una disponibilidad no menor al 99,6%, ofreciendo un soporte adecuado para mantener la disponibilidad del servicio. El contratista realizará las actividades preventivas y correctivas a que haya lugar.
1.2	Implementar en el Consejo Profesional Nacional de Ingeniería -COPNIA la solución ecollect Plus customizada e integrada con la plataforma misional COPNIA, para el recaudo en línea por los conceptos: Copias, Servicio Temporal, Reposición, RUNPA, etc., desde su sitio de Internet a través del medio de pago PSE, TC y Cupón Código de Barras, acorde a solicitud del supervisor.
1.3	Suministrar un modelo con el fin de que los usuarios puedan realizar pago de los conceptos de Matriculas y Certificados de Registro Profesional, Permiso Temporal, Reposición y RUNPA, etc., y adicionalmente se genere notificación en línea y tiempo real para el proceso de recaudo de la obligación el egresado deberá generar una liquidación y tipo de trámite para que ecollect calcule costos, procese la transacción y genere notificación, para esta integración de recaudo se implementarán los medios de pago electrónicos PSE y Tarjeta de crédito, y medios de pago físicos las entidades financieras (Banco de Bogotá, Bancolombia), paso seguido deberá cargar diferentes tipos de documentos al aplicativo de COPNIA, para finalizar el ciclo del pago. ecollect deberá integrar la solución ecollect Plus (Gateway) para el recaudo de ventas en línea por los conceptos: Matriculas y Certificados de Registro Profesional, Permiso Temporal, Reposición, RUNPA, etc., desde la aplicación o sitio de Internet de COPNIA, a través de los medios de pago electrónicos PSE, TC y Físicos en las entidades financieras (Banco de Bogotá, Bancolombia).
1.4	Suministrar la Integración Gateway **¿Cuándo Aplica?** • Este módulo se contempla cuando el COPNIA ya tiene una aplicación transaccional en la cual ya determina referencias a pagar y requiere que ecollect procese la transacción con los medios de pago contemplados. **Premisas**

- La transacción iniciara en la aplicación web del Comercio, por lo tanto, el COPNIA hace las peticiones a ecollect Plus.
- Por seguridad ecollect Plus no enviara información al comercio, sino que el comercio la solicita de manera segura consumiendo el Web Service.
- El COPNIA debe tener una aplicación transaccional que capture información necesaria para el procesamiento de la transacción.
- No puede ser una página web informativa con valores a pagar, tiene que ser una aplicación que tenga un proceso para determinar quién va a pagar, qué bien(es) o servicio(s) se paga(n) y cuanto paga.
- Un simple link a ecollect puesto en el sitio web del COPNIA no se considera una integración Gateway.

Control de Pago Doble

- Si bien el código de barras que captura el canal ya contiene la información de valor a pagar y fecha de vencimiento, el canal realizara la consulta a ecollect Bank Agent con el fin de confirmar que la referencia esté disponible para pago.
- Este es uno de los valores agregados de ecollect Bank Agent, prevenir un pago doble en caso de que la referencia haya sido pagada en otro canal, siempre y cuando, también exista integración con ecollect ERP Agent. Ej.: si la referencia ya fue pagada por ecollect en internet y la misma referencia está siendo consultada desde un canal, ecollect le informa que la referencia ya ha sido pagada.

Flujo de la Transacción

A continuación, se relacionan los flujos que deberá tener la plataforma:

Paso 1.

- El Usuario ingresa a la aplicación web del comercio.
- La aplicación realiza el proceso de envió de tipo de trámite.
- Consume el web Service para enviar a ecollect Plus la información de la transacción para su procesamiento.
- ecollect Plus entrega el número de transacción (Ticket-Id) asignada a la petición.

Paso 2.

- El Usuario es enviado a ecollect Plus donde le presenta los medios de pago.
- El usuario realiza el pago en línea o genera el cupón para pago en ventanilla.

Paso 3.

- ecollect Plus genera un comprobante de pago.

	• Reenvía al usuario a la página de confirmación del comercio. • El comercio realiza consulta por el Ticket-Id al web Service de ecollect Plus para obtener el estado de la transacción. Paso 4. • Si la transacción no fue resuelta de manera exitosa en el paso anterior, el comercio debe implementa un mecanismo de sonda con el fin de consultar cada 7-10 minutos las transacciones pendientes. **Integración** • El comercio debe realizar desarrollo en su aplicación para integrarse con ecollect Plus mediante web Service con HTTPS. • Si el comercio va a recibir pagos PSE debe contemplar los desarrollos necesarios para cumplir con el checklist de certificación de ACH Colombia. - Avisor suministrara la especificación técnica del web service y el checklist de ACH. **Reglas de Negocio** • Cuando el formulario en ecollect contiene más referencias que las enviadas por el Comercio, entonces ecollect Plus carga el formulario con las referencias enviadas sin permitir su modificación y habilita la captura de las referencias adicionales. • Cuando el comercio consulte el estado de la transacción ecollect retornara todas las referencias, tanto las envidas como las nuevas capturadas en ecollect. Pagos físicos con cupón código de barras, esto con el fin de garantizar la notificación en línea al nuevo sistema de información de COPNIA a través de un servicio web (Bank Agent). Este medio de pago estará habilitado para que el cliente una vez haya realizado la liquidación de la obligación a pagar, pueda seleccionar esta opción de pago, en donde ecollect generará un cupón código de barras con la descripción del pago para que estas sean canceladas de manera presencial en las ventanillas de los Bancos Bogotá, Bancolombia. Este componente estará comunicado con las ventanillas de los Bancos y diferentes ventanillas de recaudo presencial con ecollect, para que desde esta aplicación una vez se reciba la notificación del pago de las obligaciones, estas puedan ser notificadas al sistema de información de COPNIA en línea y en tiempo real.
1.5	**Suministrar ecollect Bank Agent** **¿Cuándo Aplica?** • Cuando el comercio desea recibir transacciones desde la red de oficinas de bancos, redes no bancarizadas o terminales de autoservicio. **Premisas** • Cuando el comercio tiene integración con ecollect ERP Agent es requerido se implemente, además de la consulta por cliente, la consulta por referencia, si esto no está contemplado el

comercio debe hacer los ajustes necesarios y también del lado de Avisor, por lo que puede requerir cotización.

- ecollect Bank Agent ya tiene los desarrollos con los canales integrados que se mencionan a continuación, por lo tanto, el proyecto contempla la implementación, pruebas integrales y certificación con el Canal.
- Si el comercio solicita un canal que no esté en la lista, Avisor estará en capacidad de realizar el desarrollo para lo cual: a) el canal suministra la especificación o b) el canal se puede integrar a la especificación ecollect.

Flujo de la Transacción

La transacción inicia en el punto de pago del canal.

Paso 1.

- El canal captura la referencia del código de barras.
- Realiza la consulta a ecollect Bank Agent.

Paso 2.

- ecollect Bank Agent resuelve la consulta mediante dos opciones: a) contra la base de datos de ecollect o ecollect Plus cuando sea un cupón generado en el sistema o cuando sea cartera cargada mediante archivos planos o b) contra el ERP del comercio cuando existe una integración con ecollect ERP Agent.
- ecollect Bank Agent retorna el estado de la consulta y valor a pagar en caso de que la referencia no esté expirada o pagada.

Paso 3.

- Si la referencia está disponible para pago el canal recibe el dinero y envía a ecollect Bank Agent la notificación del pago.
- ecollect Bank Agent le confirma al canal si fue posible recibir correctamente la transacción.

Paso 4.

- Si falla la notificación el canal implementara un mecanismo de sonda con el fin de reintentar la notificación del pago, este mecanismo varía de un canal a otro.

Consulta por Referencia

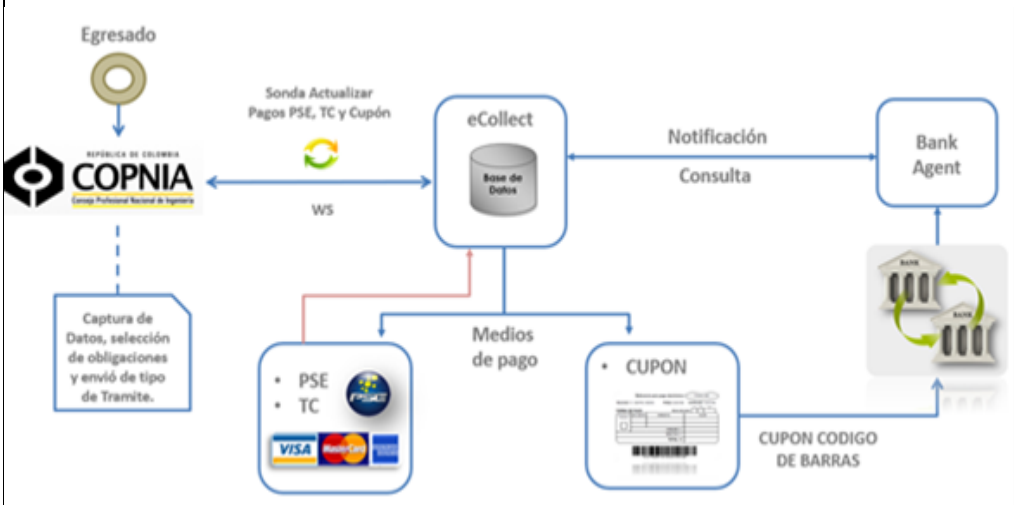
- La llave de consulta es el número de obligación o referencia de pago para obtener el valor a pagar.

Notificación de Pago

Con este servicio el canal envía en línea ecollect Bank Agent el pago de la referencia. Se pueden presentar dos escenarios:

	• Enviar el pago de una referencia previamente consultada. • Tarjeta Recaudo. En este caso el código de barras en la tarjeta identifica al cliente y no contiene fecha de vencimiento ni valor, por lo tanto, el usuario puede hacer pagos abiertos. **Especificación** Existen dos escenarios: • Especificación ecollect: en este caso Avisor suministrara la documentación técnica con la especificación del Webservice que debe desarrollar el canal y contemplar los servicios que se contemplen en el alcance de la integración. • Especificación Canal: cuando el banco o red no bancarizada ya determina la especificación que Avisor debe implementar. **Seguridad** Algunas de los mecanismos de seguridad implementados en ecollect Bank Agent: • Publicación del web Service utilizando un certificado de sitio seguro SSL. • Intercambio de certificados digitales entre el canal e ecollect. • VPN Site-to-Site **Certificación** • Es necesario ejecutar un set de pruebas con el canal para certificar ecollect Bank Agent para el comercio con el cual el banco realizó el convenio. **Reglas de Negocio** • Es posible aceptar cualquier valor a pagar o se puede definir un monto mínimo de transacción, así como un monto máximo permitido para el canal. • Truncar o no los ceros a la izquierda de la referencia enviada por el canal. • No acepta pago parcial para cupones generados por ecollect debido a que el cliente ya determinó qué facturas pagar incluyendo descuentos, moras y/o pagos parciales, luego no hay forma de recalcular estos valores al momento de acercarse el cliente a la caja. • No está permitido el reverso de cupones generados por ecollect. **Estados de Transacción** La petición que realiza el canal puede obtener las siguientes respuestas de ecollect Bank Agent: • Referencia no existe • Referencia ya está pagada • Referencia expirada

	• Referencia no acepta pago parcial **NOTAS:** • Para la habilitación de este medio de pago, el COPNIA deberá contar con un código de barras emitido por la entidad GS1.
1.6	**Suministro de Formularios Dinámicos** El objetivo principal es suministrar pagos parciales para lo requerido por la entidad. Permite la configuración de formularios con los campos (Referencias) que se requieran para el servicio, sobre las referencias es posible realizar las siguientes configuraciones: • Validación de acuerdo con el tipo de dato a ingresar (numérico, valores, solo texto, email, etc.) • Validación si es obligatorio u opcional. • Permitir campos que sean ocultos. • Definir campos con valores predefinidos que no pueden ser modificados por el usuario, sin embargo, son requeridos por el comercio para su proceso. • Es posible forzar que cumpla una longitud exacta o una longitud mínima o que la longitud esté en un rango. • Permite copiar campos. Ej.: cuando el formulario contiene datos del beneficiario y el pagador, agrega un checkbox con la pregunta "*Datos de pagador igual al beneficiario*?", en este caso ecollect automáticamente replica los campos que se hayan configurado con este comportamiento. **Manejo de estos tipos de listas:** • Listas sencillas (Ej.: tipos de documento, tipo de participante, lista de áreas, etc.) • Listas relacionadas (Ej.: Seleccionar el Departamento y cargue la lista de ciudades de dicho departamento en otro campo). • Listas condicionadas, permite que algunos campos del formulario se muestren u oculten de acuerdo con el ítem de la lista seleccionado. Capturar el formulario en varios pasos, lo cual permite regresar a los pasos anteriores para cambiar información. Esto aplica cuando son formularios extensos.
1.7	**Suministrar medios de pago** • Medio de pago PSE • Medio de pago TDC • Medio de pago Cupón de código de Barras • ecollect Bank Agent. (Banco Bogotá, Bancolombia).

1.8	**Diagrama general de la solución:** 
1.9	Tener en cuenta las siguientes características: 1. El cupón para el pago desde las cajas de los bancos Bogotá y Bancolombia, será generado por ecollect, garantizando el control de saldos y fechas de pago. 2. Todo el proceso de pagos, administración, tasas y validaciones lo realizara la plataforma suministrada por ecollect. 3. La Plataforma COPNIA solo entregará como referencia adicional el tipo de tramite a ecollect, para validar costos previamente configurados por la entidad en el módulo administrativo de ecollect. 4. El valor de los servicios debe ser parametrizados desde el módulo administrativo. 5. La responsabilidad de la actualización de estos costos desde el módulo administrativo estará a cargo del COPNIA, desde este módulo administrativo se crearán perfiles a diferentes funcionarios los cuales estarán a cargo de generar esta actualización. 6. Para el ingreso al módulo ecollect se creará un usuario a COPNIA y brindará capacitación para el manejo de este proceso.
1.10	La solución tecnológica contara con las siguientes características: 1. Configuración de múltiples trámites con sus respectivas reglas de negocio. 2. Configuración de las validaciones requeridas por la entidad. 3. Plataforma administrable en sus parámetros. 4. Parametrización de tasas desde la plataforma. 5. Imagen corporativa parametrizable.

	6. Establecimiento de fechas de vigencia de tasas. 7. Establecimiento de fechas de vigencia de cupones. 8. Configuración de validaciones en formulario de captura para cada trámite. 9. Configuración de valor fijo anual para cada trámite. 10. Generación de archivo plano para contabilización de pagos en formato Asobancaria. 11. Integración con medios de pago PSE (Débito). 12. Permite la integración POS o Web Service antes y después del pago. 13. Generación automática de cupón de pago con código de barras con códigos GS1. 14. Validación con bases de datos externas mediante VPN y SSL. 15. Retención de históricos de pagos en base de datos de mínimo sesenta (60) meses. 16. Contar con canal Internet, Firewall, servidor con sistema operativo y base de datos licenciada, uso de (VPN) y SSL con los sistemas autorizadores.
2	**CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS**
2.1	Prestar el servicio débito de cuentas de ahorro y corrientes desde la página web del COPNIA de las entidades financieras inscritas a la red ACH (Cámara de Compensación Autorizada que permite el intercambio de transacciones financieras mediante el botón de pagos PSE).
2.2	Elaborar formularios de registro en página web con base de datos, para impresión en formato PDF, que contenga el cupón de pago con código de barras EAN128 o aprobación de la transacción en caso de ser transferencia electrónica de acuerdo con los modelos establecidos por la entidad.
2.3	Permitir que el sistema de pagos electrónicos web genere los cupones de pago con código de barras EAN128 para el pago directamente en las oficinas de bancarias.
2.4	Generar por medio del sistema de pagos electrónicos, diferentes tipos de reportes de la información de pagos y el histórico de transacciones bancarias.
2.5	Servicio mantenimiento, actualización y soporte del sistema de la solución tecnológica de pagos en línea durante el tiempo del contrato.
2.6	Suministrar por parte del contratista, los servicios de Hosting, DataCenter, equipos de computación y comunicación para mantener la solución de pagos electrónicos en línea, los cuales deben ser suministrados por el contratista durante el plazo del contrato.
2.7	Integrar la aplicación de trámites y pagos en línea del contratista con los sistemas de información del COPNIA, incluidas Bases de datos, Pagina Web o aplicativos que la Entidad disponga para la gestión de sus procesos. etc.)

2.8	Tener los niveles de servicio y disponibilidad de mínimo el 99.6%, en la prestación del servicio tanto de plataforma de pagos, web service, módulo administrativo actual e histórico de la aplicación, y de las transacciones, así como de los componentes que garanticen la operación correcta para la funcionalidad, seguridad y disponibilidad de la aplicación.
2.9	Atención a fallas máximo de acuerdo con la criticidad de estas. Se establece en ANS ecollect adjunto.
2.10	El COPNIA, podrá escalar incidentes y/o requerimientos a la mesa de ayuda dispuesta por el contratista, en el horario de 8:00 am – 6:00 PM de Lunes a Viernes, so pena de los días dominicales que se puedan presentar.
2.11	Tener un soporte al usuario, mediante la mesa de servicio para brindar asesoría al COPNIA sobre las transacciones antes, durante y después del pago.
2.12	Tener soporte de seguridad, mediante auditores especializados en comercio electrónico quienes realizan procesos de validaciones adicionales como verificaciones telefónicas y consultas en bases de datos de terceros para mitigar el riesgo del fraude.
2.13	Poseer altos niveles de seguridad y estabilidad, con la prestación del servicio en DataCenter de primer nivel. (Seguridad lógica y física).
2.14	Contar con un sistema con niveles de cifrado SSL (Secure Sockets Layer), X509, PGP y firmas digitales con aprobación de VeriSing y Certicamara para las transacciones bancarias.
2.15	Contar con la certificación PCI, que acredite que el sitio donde se realizan las transacciones bancarias es a prueba de Hackers.
2.16	El sistema de comercio electrónico debe ser configurable, robusto, parametrizable y escalable, para incluir las restricciones que el COPNIA considere pertinentes.
2.17	El sistema de comercio electrónico debe contar con bitácora de transacciones, registro de direcciones IP del cliente, control de estados de transacciones.
2.18	Realizar capacitaciones y soportes sobre manejo del sistema de pago electrónico, sobre nuevas versiones, así como de las demás herramientas incluidas dentro del servicio.
2.19	Contar con un módulo de seguimiento y conciliación de información que permita administrar y confrontar ágil y efectivamente la información financiera recibida por parte de las entidades bancarias con las transacciones realizadas por medio del sistema de recaudo electrónico. El módulo debe contar con la opción de poder exportar archivos en diferentes formatos.
2.20	Permitir configurar el módulo administrativo de los diferentes perfiles de acceso, para mantener los protocolos de proceso y manejo de información, en aspectos como de sólo consulta, contables y administrativos.
2.21	Permitir la solución tecnológica en la personalización y programación de documentos con la integración con las aplicaciones del COPNIA, por medio de Sockets, Web Services y formularios HTML.

2.22	Incluir en el sistema de pago electrónico los servicios de personalización e implementación del sistema, email de cobro, link de cobro, convenio entre entidades financieras, botón de pago, procesamiento en línea, módulo de facturación, pago recurrente y débito automático.
2.23	Consultar y reportar el pago de conceptos causados (cartera) y el reporte de pagos de otros conceptos no causados (anticipos).
2.24	Multi - conceptos: manejar transacciones para diferentes conceptos, los cuales se identifican con un código que asigna COPNIA, lo que permite identificar a qué corresponde y de esta forma aplicarlo con las reglas de negocio adecuadas.
2.25	Multi - referencias: manejar múltiples referencias para identificar los pagos, los cuales se retornan en el momento de la confirmación de la transacción.
2.26	Manejar los estados para cada mensaje lo que permite mantener integridad transaccional en el proceso y manejo de excepciones y persistencia.
2.27	Tener presente si se presentan fallas en la comunicación entre ecollect y el sistema de gestión del COPNIA, que debe existir reintento de la notificación del pago hasta que el sistema de gestión del COPNIA confirme la recepción correcta del pago.
2.28	Permitir la generación de reports de transaction donde se puedan adicionar campos adicionales para el manejo de fechas de vencimiento, fecha de emisión, presentación electrónica de facturas o extractos, etc.
2.29	Integrar automáticamente los sistemas de gestión del COPNIA y el sistema de recaudo en la caja de los bancos. Es decir, cuando un usuario/cliente está pagando en la caja del banco, automáticamente ecollect notificara este pago al sistema de gestión del COPNIA.
2.30	El mismo desarrollo que se realiza para integrar en línea ecollect con el sistema de gestión del COPNIA se reutilizara para la integración en línea entre el BANCO y el sistema de gestión del COPNIA.
3	**REQUISITOS DEL PROCESO DE PAGO EN LÍNEA**
3.1	Permitir por parte de los usuarios del COPNIA, el pago en línea del trámite ingresando desde la página web de la Entidad www.COPNIA.gov.co.
3.2	Contar con formulario de registro obligatorio de información en la base de datos para que el COPNIA, pueda identificar al usuario que está realizando el trámite respectivo.
3.3	Contar con la posibilidad de que el usuario pueda escoger el tipo de trámite que va a realizar utilizando el sitio web del COPNIA, ecollect realizará la liquidación correspondiente al tipo de tramite seleccionado.
3.4	Tener impresión del cupón de pago con código de barras (consignación)desde el sitio web del COPNIA, con código de barras EAN128 para el pago directamente en las oficinas de las entidades bancarias.
3.5	Tener la opción de débito de cuentas corrientes o de ahorros a través de las entidades bancarias inscritas en la red ACH.

<table>
<tr><td>3.6</td><td>Mostrar al usuario una lista de opciones de pago y entidades financieras desde las cuales puede realizar el pago conservando la imagen institucional del COPNIA, con el objeto de que los usuarios del COPNIA no se confundan al cambiar de sitio web de pago.</td></tr>
<tr><td>3.7</td><td>Dirigir al usuario de la entidad, mediante una sesión segura del sitio web del COPNIA, el usuario debe ser dirigido a la entidad financiera autorizada y escogida, en donde el mismo pueda digitar las contraseñas de acceso que el banco le solicite para realizar su transacción.</td></tr>
<tr><td>3.8</td><td>Contar con la posibilidad de que el usuario pueda verificar, confirmar y aprobar los datos de la transacción para la realización del pago.</td></tr>
<tr><td>3.9</td><td>Comunicación y verificación del resultado de la transacción de la entidad financiera al proveedor del servicio de pagos en línea (contratista) y para que éste a su vez lo comunique al COPNIA.</td></tr>
<tr><td>3.10</td><td>Tener impreso el recibo de pago del resultado de la transacción en caso de ser exitosa.</td></tr>
<tr><td>3.11</td><td>Tener la posibilidad de descargar un archivo con los ingresos efectivos realizados en las cuentas bancarias, en formatos (plano, XLS y Asobancaria) desde el sistema.</td></tr>
<tr><td>3.12</td><td>Adjuntar con el sistema, los requerimientos de imagen institucional del COPNIA.</td></tr>
<tr><td>3.13</td><td>Prestar el servicio de plataforma tecnológica y soporte servicio al cliente COPNIA.</td></tr>
<tr><td>3.14</td><td>Tener opciones para el cargue de movimientos bancarios (extracto) con el objeto de que se verifiquen automáticamente los pagos efectivos realizados con el cupón de pago con código de barras (EAN128), realizado por los usuarios en las ventanillas de las entidades bancarias.</td></tr>
<tr><td>3.15</td><td>Asesorar y acompañar en los trámites administrativos necesarios para la implementación o actualización del proyecto, con las diferentes entidades. (ACH, GS1, Entidades Bancarias, Etc.)</td></tr>
<tr><td>3.16</td><td>Tener presente la fecha de vencimiento de los cupones. Tendrá un mes de caducidad después de la fecha de emisión del cupón, excepto en el mes de diciembre de cada año (Es decir que el 31 de diciembre de cada año, todos los cupones generados en la vigencia deben ser rechazados).</td></tr>
<tr><td>3.17</td><td>Garantizar los siguientes acuerdos, en atención a incidentes y/o requerimientos, donde se manejará los siguientes porcentajes de penalizaciones:
<table>
<tr><td>Pérdida de funcionalidad debido a retraso de solución de incidencias</td><td>Incidentes creados en la mesa de servicio de ecollect que excedieron el tiempo de atención</td><td>Hasta 2 Incidentes vencidos
3 Incidentes Vencidos
4 Incidentes Vencidos
5 o más incidentes vencidos</td><td>0%
2%
3%
5%</td><td>Medición basada en la cantidad de incidentes vencidos al mes.
La penalización se aplica sobre el valor de la facturación correspondiente a transacciones.</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>3.18</td><td>Garantizar los siguientes acuerdos, horas de desarrollo y/o asesoría, donde se manejará los siguientes porcentajes de penalizaciones:</td></tr>
</table>

	<table><tr><td>Retraso en el desarrollo de funcionalidades que impidan el cumplimiento de obligaciones legales</td><td>Retraso en el cronograma de proyectos, en los cuales el retraso sea atribuible a ecollect</td><td>Hasta 10% de desviación Hasta 15% de desviación Hasta 20% de desviación</td><td>0% 2% 5%</td><td>Medición de la desviación de acuerdo a la línea base del proyecto, deberá tenerse en cuenta las desviaciones totales de todas las partes involucradas en el proyecto para sacar una desviación neta atribuible a ecollect.</td></tr></table>
3.19	**CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA PARA EL USO DE HORAS DE DESARROLLO.** Para el uso de horas de desarrollo, las mismas serán solicitadas a demanda por el supervisor del contrato por medio de correo electrónico o por medio de un caso en la plataforma de mesa de ayuda, el contratista deberá entregar mínimamente, el contratista deberá entregar mínimamente: **Objetivo:** Cumplimiento del cronograma acordado por el contratista para la ejecución de mejoras y actualizaciones. **Precisiones:** En este cronograma se deben plasmar las mejoras y actualizaciones que se acuerden durante la vigencia del contrato. **Resultado Esperado**: Ejecución de actividades según lo establecido en cronogramas del contrato. **Unidad de medición:** Días de retraso en la fecha de terminación de la actividad**.** **Frecuencia de medición:** Mensual. **Fuente de medición:** Cronograma de actividades del contrato presentado por el proveedor.
3.20	**POLÍTICA DE SOPORTE** **Soporte Operativo:** El soporte operativo se ofrece al contacto asignado por la empresa, como un nivel II. • Resolver inquietudes sobre el funcionamiento del sistema. • Resolver inquietudes sobre el estado de una transacción. • Actualizar manuales para administradores del sistema. **Soporte Técnico:** • Tomar las acciones proactivas y reactivas en la plataforma tecnológica para mantener la disponibilidad del servicio. • Resolver problemas de conectividad entre ecollect® y la plataforma de los sistemas autorizadores. • Resolver problemas de integración entre aplicaciones web externas con ecollect®. • Monitorear el desempeño y disponibilidad del servicio.

<table>
<tr><td></td><td>

- Mantener actualizaciones del sistema de acuerdo con los requerimientos técnicos de los sistemas autorizadores.

</td></tr>
<tr><td>3.21</td><td>Atender los casos de soporte de acuerdo con las siguientes prioridades y tiempos de respuesta:
<table>
<tr><th>Impacto</th><th>Dedicación</th><th>Tiempo Máximo de Atención</th><th>Tiempo máximo de Solución</th></tr>
<tr><td>Nivel 1 (Crítico): Se ve afectada la prestación de servicios informáticos en toda la Entidad.</td><td>24/7</td><td>Inmediata</td><td>2-6 horas</td></tr>
<tr><td>Nivel 2 (Alta): Evento que afecta los servicios de la Entidad en alguna proporción (algunas funcionalidades, algunos usuarios y/o algunos canales o medios de pago)</td><td>L-V
8am-6pm</td><td>2 horas</td><td>6-12 horas</td></tr>
<tr><td>Nivel 3 (Medio): Algunos servicios se encuentran afectados pero que no tiene impacto significativo sobre la prestación de servicios tecnológicos en la Entidad</td><td>L-V
8am-6pm</td><td>4 horas</td><td>12-72 horas</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>3.22</td><td>Los canales de contacto serán los que, a continuación, se relacionan o, en su defecto, los que, para tal fin informe el proveedor al supervisor:
Para soporte: Telefónico: (601) 486 4887 Bogotá – Colombia.
Link de la mesa de ayuda https://www.ecollect.co</td></tr>
<tr><td>3.23</td><td>Tener opciones de pago con tarjeta de crédito con las franquicias VISA, MASTERCARD y AMERICAN EXPRESS, a través de las entidades bancarias del orden nacional e internacional</td></tr>
<tr><td>3.24</td><td>Realizar la gestión y validación de los pagos aprobados en medios de pagos PSE y/o tarjeta de crédito.</td></tr>
<tr><td>3.25</td><td>Atender los casos de reclamación al detectarse inconsistencias en la información de registro de los pagos de la plataforma ecollect.</td></tr>
<tr><td>3.26</td><td>Brindar soporte, disponibilidad y mantenimiento a los desarrollos personalizados por ecollect para el COPNIA.</td></tr>
</table>

ALVARO IVAN TORRES GONZALEZ
Firmado digitalmente por ALVARO IVAN TORRES GONZALEZ
Fecha: 2026.09.01 15:07:17 -05'00'

ALVARO IVAN TORRES GONZALEZ
Profesional de Gestión del Área de TIC

ANGEE LORENA TORRES CRUZ
Firmado digitalmente por ANGEE LORENA TORRES CRUZ

ANGEE LORENA TORRES CRUZ
Profesional Especializado del Área de TIC