Objeto:

Adquirir la Suscripción al servicio de software en línea (software as a service) para monitoreo de redes sociales.

Conforme lo establecido en el numeral 1 del artículo 2.2.1.2.1.2.1 del Decreto 1082 de 2015, la presente ficha técnica incluye lo siguiente: a) la clasificación del bien o servicio de acuerdo con el Clasificador de Bienes y Servicios; b) la identificación adicional requerida; e) la unidad de medida; d) la calidad mínima, y e) los patrones de desempeño mínimos, así:

- **CLASIFICACIÓN UNSPSC:**

De acuerdo con la codificación de Bienes y Servicios del Código Estándar de Productos y Servicios de Naciones Unidas, el bien y/o servicio requerido se encuentra codificado de la siguiente manera:

Tabla. Códigos UNSPSC relacionados con el proceso.

SEGMENTO	FAMILIA	CLASE	PRODUCTO
81 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111 - Servicios informáticos	81112500 - Servicios de alquiler o arrendamiento de licencias de software de computador	81112501 - Servicio de licencias del software del computador
81 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8116 – Entrega de servicios de tecnología de información	811615 – Servicios de administración de acceso	81161501 – Servicios de administración de aplicaciones de software
81 - Servicios Basados en Ingeniería, Investigación y Tecnología	8111 - Servicios informáticos	811121 – Servicios de internet	81112206 – Proveedores de servicios de aplicación

Fuente: https://operaciones.colombiacompra.gov.co/clasificador-de-bienes-y-servicios

Los demás aspectos de la ficha técnica se encuentran incluidos en los siguientes requerimientos y características técnicas:

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

SUSCRIPCIÓN AL SERVICIO DE SOFTWARE EN LÍNEA (SOFTWARE AS A SERVICE) PARA MONITOREO DE REDES SOCIALES – CINCO

(5) ADMINISTRADORES, USUARIOS ILIMITADOS Y TEMAS ILIMITADOS

1. La suscripción al servicio de software en línea (Software as a Service) para monitoreo de redes sociales para cinco (5) cuentas con rol de administrador, usuarios ilimitados adicionales (de consulta) y temas ilimitados debe cumplir con los siguientes requisitos:

1.1 Una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, el contratista deberá poner a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) la herramienta de software en línea *(Software as a Service)* de redes sociales:

1.2 El contratista deberá entregar el documento expedido por el fabricante certificando el tiempo de suscripción al servicio del software en línea *(Software as a Service)* y el derecho al uso, por dos (2) años.

1.3 Software en línea para gestionar redes sociales

El contratista deberá:

1.3.1 Facilitar el establecimiento de interacciones en las que la SFC pueda comunicarse a través de un canal de relación directa con sus clientes y no clientes mediante la utilización de una herramienta de gestión de redes sociales.

1.3.2 Permitir por medio de una herramienta de gestión hacer publicaciones y programar mensajes en las diferentes cuentas de redes sociales en las que la SFC haga presencia.

1.3.3 Permitir que el servidor usado para el acceso al sistema cuente con un certificado digital para servidor seguro con las siguientes características:

a. Garantizar comunicaciones cifradas mediante el protocolo HTTPS con TLS 1.2 como mínimo, admitiéndose TLS 1.3. El certificado deberá ser emitido por una Autoridad Certificadora (CA) reconocida, avalada y de confianza, compatible con los navegadores web más utilizados y debe ser incorporado en el servicio publicado del proveedor de la solución.
b. Escaneo automático diario de *malware* para detectar códigos maliciosos en el código fuente del sitio asegurado con el certificado SSL.

c. Las comunicaciones entre todos los componentes que pertenecen a la solución deben ser seguras.

1.3.4 Tener un sistema de alertas de las redes sociales en las que la Entidad hace presencia para que notifique por correo electrónico o consola, según la importancia de las oportunidades y/o amenazas que identifique la SFC.

1.3.5 Cada uno de los cinco (5) administradores de la SFC deberá poder gestionar sus sistemas de alertas de manera independiente con base en las siguientes categorías como mínimo: menciones, palabras, frases, temas, cuentas y usuarios según lo determine el usuario.

1.3.6 Generar informes y reportes estadísticos de las redes sociales en las que hace presencia la SFC, mediante tableros de control, gráficos, análisis segmentados y hojas de datos detalladas, de acuerdo con las necesidades de la Entidad. Estos informes deberán reflejar, con el mayor nivel de fidelidad posible, la información disponible en cada red social y permitir su consulta histórica según las condiciones de acceso de cada una.

1.3.7 Exportar los informes y reportes del numeral 1.3.6 en formato Excel, JPG y PowerPoint en datos y gráficos, de tal manera que permita guardar tanto los datos como los gráficos en cualquiera de los formatos mencionados.

1.3.8 Modificar la visualización de la información de los tableros (Dashboards) de acuerdo con las preferencias personales de cada usuario.

1.3.9 Garantizar la integridad de la información para que los reportes que son exportados en los formatos mencionados sean exactos y veraces.

1.3.10 Permitir interactuar con los clientes uno a uno mediante la herramienta de gestión.

1.3.11 Permitir a los usuarios administrar desde un dispositivo móvil todas las redes sociales en las que la SFC haga presencia.

1.3.12 Garantizar el monitoreo 7 x 24 de las redes sociales en las que la SFC haga presencia realizando los ajustes necesarios en el proceso de toma de información en caso de que las redes sociales modifiquen sus políticas de acceso a la data

y/o configuraciones.

1.3.13 Permitir clasificar las publicaciones realizadas en las redes sociales por las categorías parametrizadas por la SFC.

1.3.14 Permitir almacenar imágenes (JPG y PNG), videos (MP4) y Gif desarrollados por la SFC para que se puedan reutilizar en diferentes publicaciones.

1.3.15 Permitir la planificación, creación, gestión y medición de las campañas realizadas por la SFC.

1.3.16 Proporcionar elementos que permitan la medición y comparación del rendimiento de las campañas mediante categorías o etiquetas definidas por la SFC en todas las publicaciones.

1.3.17 Contar con las métricas de todas las redes sociales (X (X (antes Twitter), Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok y YouTube, entre otras) en las que la SFC haga presencia.

1.3.18 Permitir organizar, visualizar y comparar los datos de rendimiento de las publicaciones que realiza la SFC en todas las redes sociales.

1.3.19 Permitir integrar en una única vista los mensajes directos que reciben las cuentas de la SFC en X (antes Twitter) y Facebook.

1.3.20 Permitir etiquetar o categorizar los mensajes directos que reciben las cuentas de la SFC en X (antes Twitter) y Facebook para desarrollar diferentes análisis.

1.4 Software en línea para escucha social

1.4.1 Monitorear en idioma español e inglés las menciones directas e indirectas que hagan los usuarios acerca de la SFC en todas las redes sociales en las que la Entidad esté haciendo presencia (X (antes Twitter), Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, YouTube y blogs, entre otras) y en todos los medios digitales en el contexto de interés de la SFC.

1.4.2 Permitir un monitoreo permanente (7x24) de las conversaciones en las redes sociales en las que la Entidad hace presencia, durante la vigencia de la suscripción.

1.4.3 Permitir la búsqueda por palabras, términos y/o frases en español e inglés según las necesidades de la SFC.

1.4.4 La plataforma entregada debe contar con el certificado de seguridad donde se pueda verificar la vigencia activa (fechas), propiedad, autenticidad y seguridad del sitio web.

1.4.5 Permitir la búsqueda y el archivo de la información de los seguidores, clientes y no clientes, de forma rápida y eficaz.

1.4.6 Tener un sistema de alertas de las redes sociales en las que la Entidad hace presencia para que notifique por correo electrónico o consola, según la importancia de las oportunidades y/o amenazas que identifique la SFC.

1.4.7 Incorporar funcionalidades de inteligencia artificial que permitan analizar, clasificar, resumir y priorizar las conversaciones digitales relacionadas con la Entidad, con el fin de facilitar la identificación de tendencias, oportunidades, amenazas y posibles riesgos reputacionales, de acuerdo con los criterios definidos por la SFC.

1.4.8 Cada uno de los cinco (5) administradores de la SFC deberá poder gestionar sus sistemas de alertas de manera independiente con base en las siguientes categorías como mínimo: menciones, palabras, frases, temas, cuentas y usuarios según lo determine el usuario.

1.4.9 Permitir la investigación y comprensión de los contenidos en los que se haga mención de la SFC, de su gestión y de temas que tengan relación con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.

1.4.10 La plataforma debe permitirle a la SFC generar informes estadísticos de las redes sociales en las que hace presencia la SFC por medio de tableros de control, gráficos, análisis de segmentos y hojas de datos detalladas, acorde a las necesidades de la Entidad.

1.4.11 La plataforma debe permitirle a la SFC generar reportes específicos (análisis de audiencias y análisis de conversaciones) sobre las publicaciones en las redes sociales de acuerdo con las siguientes categorías como mínimo: menciones, palabras, frases, temas, clientes, usuarios, tiempo (rango de fechas y horas para generar el reporte), alcance de las menciones por tipo de medio, horas y días de la semana más usados para determinada mención,

contenidos, lo más retwiteado (RT) y las menciones más compartidas, con más likes y con mayor número de comentarios.

1.4.12 Exportar los datos en formato Excel, los gráficos en JPG, PNG o SVG y los reportes o dashboards en PowerPoint. El formato SVG será opcional

1.4.13 Modificar la visualización de la información de los tableros (Dashboards) las veces que sean necesarias de acuerdo con las preferencias personales de cada usuario, las cuales se realizaran por intermedio del supervisor del contrato.

1.4.14 Garantizar que la plataforma entregue información con base en los parámetros de búsqueda que se le proporcionan para que los reportes que son exportados y los formatos mencionados sean exactos y veraces.

1.4.15 Realizar búsquedas y análisis de emojis que se registran en las redes sociales donde hace presencia la SFC.

1.4.16 La herramienta debe permitir a la Superfinanciera parametrizar la búsqueda de emojis por medio de etiquetas, categorías, autores, nubes de emojis, clasificación por sentimiento y demográficos.

1.4.17 Cada una de las cuentas de los cinco (5) administradores o de los usuarios debe tener una gestión independiente, con roles y accesos distintos (individuales) y brindar gestión integral de la suscripción.

1.4.18 La suscripción deberá otorgar las siguientes alternativas:

- ✓ **Escuchar:** entendiendo las intenciones del público.
- ✓ **Interactuar:** llegando al público y contestándole en tiempo real a través de sus canales de preferencia.
- ✓ **Aprender:** servicios basados en la retroalimentación (feedback) instantánea con el público.
- ✓ **Medir:** suministrando la información necesaria para una toma de decisiones inteligente.
- ✓ **Mejorar:** brindando elementos que contribuyan al refinamiento y ajuste de las estrategias hacia el público.

1.4.19 Se deberá otorgar a la SFC la suscripción de uso del objeto de la presente contratación para cinco (5) administradores, y usuarios y temas ilimitados.

1.4.20 El contratista debe informarle vía correo electrónico al supervisor del contrato o a quien este designe, cada vez que el fabricante libere una actualización, corrección, parches o mejoras de la plataforma.

1.4.21 La herramienta debe otorgar un número ilimitado de temáticas y hasta 2.000.000 (dos millones) de menciones por mes.

a. *La expresión "número ilimitado de temáticas" significa que la SFC podrá definir y administrar, sin límite de cantidad, los temas requeridos para el monitoreo y análisis. Esta condición comprende queries, búsquedas guardadas, categorías, subcategorías, dashboards, canales de redes sociales, listas y grupos, de acuerdo con las funcionalidades señaladas. El proceso de muestreo no deberá generar consumo de las menciones mensuales.*

1.4.22 El contratista debe entregar un backup mensual que repose en la nube con las menciones que se presentaron en las redes sociales donde la Entidad haga presencia durante la vigencia de la suscripción y que incluyan las siguientes características:

a. Cada archivo que se genere debe incluir las parametrizaciones realizadas por la SFC (categorías, listas de autores y etiquetas)
b. Se deben guardar las queries (consulta de datos desarrollados mediante un lenguaje de programación en el aplicativo) creadas por la SFC.
c. El backup mensual deberá entregarse en archivos en formato XLSX o CSV y almacenarse en una carpeta segura en la nube, habilitada por el contratista. La SFC deberá contar con acceso permanente a esta carpeta durante la ejecución del contrato para consultar y descargar los archivos.

1.4.23 Garantizar el monitoreo permanente de las redes sociales en las que la Superintendencia Financiera haga presencia realizando los ajustes necesarios en el proceso de toma de información en caso de que las redes sociales modifiquen sus políticas de acceso a la data y/o configuraciones.

1.4.24 Generar automáticamente a través de correo electrónico al supervisor del contrato o a quien este designe un reporte los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes en el que se informe el número de menciones consumidas dentro del

mes inmediatamente anterior, durante la vigencia de la suscripción.

1.4.25 Enviar una alerta a los correos electrónicos del Coordinador de Comunicaciones, del supervisor del contrato y de dos funcionarios del Grupo de Comunicaciones cuando el consumo de menciones llegue al ochenta por ciento (80%) Dichos correos serán informados por el supervisor del contrato.

1.4.26 Permitir la búsqueda y análisis de las imágenes que contengan el logo de la SFC en X (antes Twitter).

1.4.27 La herramienta debe permitir a la Superfinanciera parametrizar la búsqueda de las imágenes que contengan el logo de la SFC en X (antes Twitter) por medio de etiquetas y categorías. Mostrar en los resultados las características del autor, nubes de temas, clasificación por sentimiento y datos demográficos. Permitir la creación de alertas e identificar partes del logo.

1.4.28 Permitir clasificar las menciones publicadas en las redes sociales o mundo digital por sentimiento (positivo, neutro o negativo) o por las categorías creadas por la SFC.

1.4.29 Permitir realizar búsquedas inteligentes sin que implique un consumo de datos.

1.4.30 Identificar las características del consumidor financiero basados en tecnología machine learning.

1.4.31 La herramienta debe contar con tecnología machine learning (IA) para que el aprendizaje sea automático.

1.4.32 La plataforma debe permitir analizar datos provenientes de otras fuentes de información (otras redes sociales distintas a las mencionadas y/o archivos de datos ajenos a la plataforma) que se encuentre en formato XLSX y CSV.

1.4.33 La herramienta debe permitir monitorear las respuestas o comentarios y retweets en X (antes Twitter), Facebook e Instagram de un tema, ID o publicación especifica.

1.4.34 Permitir realizar investigaciones en línea para identificar las características de los usuarios del sistema financiero.

1.4.35 Generar gráficos que permitan identificar grupos de

palabras y frases recurrentes en una conversación y organizarlos por temas.

1.5 Soporte técnico:

1.5.1 Brindar, sin costo adicional para la SFC, instrucción de manejo para cinco (5) administradores en la gestión integral de la plataforma de monitoreo de redes sociales y sus componentes, con una intensidad horaria de mínimo (10) diez horas. Ésta deberá realizarse en las instalaciones de la SFC, ubicada en la calle 7 No 4-49 de la ciudad de Bogotá o en línea, si las circunstancias lo ameritan, en jornadas acordadas con el supervisor del contrato, durante el plazo de ejecución del contrato (*se adiciona un cupo para la instrucción, el cual será utilizado por el área de soporte técnico de la SFC).

1.5.2 Garantizar una disponibilidad mínima de 99.5% del portal en el que se consulten los resultados del monitoreo, tener esquemas de respaldo de la suscripción y contar con esquemas de contingencia.

1.5.3 Brindar soporte técnico a la SFC durante la vigencia de la suscripción. Este soporte deberá suministrarse en español a través de teléfono fijo, móvil, correo electrónico o videoconferencia en un horario de 7x24.

1.5.4 En caso de que el soporte telefónico, móvil, correo electrónico o videoconferencia no sea suficiente para solucionar los inconvenientes presentados, el contratista deberá brindar soporte técnico presencial o virtual durante la vigencia de la suscripción, en un tiempo máximo de cuatro (4) horas si es presencial y una (1) hora si es virtual, contadas a partir del reporte presentado por el Grupo de Comunicaciones de la Entidad y en el día en que se presente la eventualidad.

1.5.5 Brindar apoyo virtual o presencial en la sede de la SFC, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm para la personalización de la herramienta de acuerdo con los requerimientos y necesidades de la Superfinanciera. Esta solicitud será efectuada por el supervisor del contrato o a quien este designe.

1.6 Otros requerimientos técnicos:

1.6.1 El sistema debe contar con contraseñas seguras basadas en

la Política de Seguridad de la Información de la SFC, según el siguiente procedimiento:

a. Cada usuario de la SFC debe utilizar una cuenta única y una contraseña personal e intransferible para acceder a los servicios.

b. La contraseña debe cumplir con los siguientes requerimientos de complejidad de contraseña fuerte:

   1. Contener mínimo 8 caracteres
   2. Contener mínimo una letra mayúscula
   3. Contener mínimo una letra minúscula
   4. Contener mínimo un número
   5. Recomendable contener mínimo un carácter especial

c. Los usuarios deberán cambiar las contraseñas iniciales que les han sido asignadas la primera vez que ingresan al sistema. Las contraseñas provisionales, que se asignan cuando los usuarios olvidan su contraseña, sólo deben suministrarse una vez identificado el usuario.

d. Se debe validar la identidad del usuario antes de entregarle la contraseña nueva.

e. La información de autenticación se entregará de manera segura, evitando transmitir la misma en texto claro.

f. Se debe obtener el acuse de recibido de la información de autenticación por parte del usuario.

g. Las credenciales de acceso compartidas que se requieran para el desarrollo de actividades para la Entidad, deben ser asignadas y entregadas al jefe del área, quien además tiene la responsabilidad de realizar las acciones pertinentes para cambiar la contraseña, cuando un funcionario que utilice estas credenciales cambie de rol o termine su vinculación con la Entidad.

h. Las contraseñas no se deben agregar al código fuente ni se deben usar en scripts.

1.6.2 Definir y realizar las configuraciones requeridas a nivel de redes y seguridad para que la suscripción se pueda utilizar desde la red de la SFC, con el apoyo del personal técnico de la Entidad, a partir del día siguiente a la suscripción del acta

de inicio del contrato.

1.6.3 Apoyar en el horario laboral y de forma virtual la estrategia definida por la SFC Ante un incremento inusitado de la conversación en la que se haga mención a la Superintendencia, su misionalidad o a algún producto o servicio del sistema financiero y en la elaboración de los respectivos informes durante la vigencia de la suscripción y como mínimo equivalente a ocho (8) horas durante el tiempo que se presente la necesidad.

1.6.4 Brindar apoyo y orientación a la SFC de forma virtual y dentro del horario laboral para el manejo y análisis de datos en temas relacionados con la Entidad durante la vigencia de la suscripción y como mínimo equivalente a ocho (8) horas durante el tiempo que se presente la necesidad.

1.6.5 El contratista se compromete a garantizar que el software en línea (Software as a Service) que le entregue la SFC a partir del inicio del contrato se mantendrá durante toda la vigencia de la suscripción y que, en caso de que sea necesario su cambio debido a una contingencia ajena a su voluntad debidamente justificada y demostrada, deberá mediar autorización por parte de la SFC.

1.7 Configuración

1.7.1 El contratista deberá parametrizar la plataforma ofertada en la sede de la SFC a partir del día siguiente a la suscripción del acta de inicio o en línea, (si aplica). Dicha actividad se deberá realizar durante los días hábiles de la ejecución del contrato y durante los días hábiles que dure la misma, en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. con las siguientes configuraciones: categorías, subcategorías, queries (consulta de datos desarrollados mediante un lenguaje de programación en el aplicativo), dashboards (tableros para administrar la información proporcionada por las fuentes de datos configuradas en las queries y en los channels del aplicativo), channels (perfiles públicos de la SFC en las redes sociales), listas de autores, tags, rules (reglas que permiten realizar acciones que incluyen etiquetas o categorías en el aplicativo), listas de sitios web, alertas, logo queries y groups (agregar varias queries o channels para analizar datos) de acuerdo con los requerimientos y necesidades de la Entidad.

1.7.2 Durante la ejecución del contrato, el proveedor deberá configurar en el aplicativo de la suscripción al servicio de software en línea (software as a service), las bases de datos correspondientes a diez (10) años de información que se encuentran en 1 canal de X (antes Twitter), 1 de Facebook, 1 de LinkedIn, 1 de Instagram, 1 de TikTok y alrededor de 118 queries (búsquedas).

En constancia de lo anterior se firma por,

EDGAR YESID GARAY MEDINA
Firmado digitalmente por EDGAR YESID GARAY MEDINA
Fecha: 2026.11.04 13:41:13 -05'00'

Edgar Yesid Garay
Coordinador Grupo de Ciberseguridad Institucional y Continuidad tecnológica.
Estructurador técnico

Laura Alexandra Angel Guerrero
Profesional Grupo de Comunicaciones
Estructuradora técnica

SAUL ARMANDO PEDRAZA MORENO
Firmado digitalmente por SAUL ARMANDO PEDRAZA MORENO
Fecha: 2026.11.04 15:56:11 -05'00'

Saul Armando Pedraza Moreno
Subdirector de Operaciones