Santiago de Cali, noviembre de 2026 Señores
Proveedores de Servicios
La Ciudad.

Asunto: Invitación a cotizar servicios de INFIBANCA MANTENIMIENTO

De, manera atenta lo invito a presentar cotización con el ánimo de documentar el análisis de sector de la entidad para la contratación de la prestación de servicios de INFIBANCA MANTENIMIENTO

OBJETO:

El CONTRATISTA, de manera autónoma e independiente, se obliga con INFIVALLE a prestar los servicios de soporte técnico especializado, mantenimiento preventivo, correctivo y apoyo en la remediación de vulnerabilidades, y ajustes por cambios normativos/regulatorios menores, para el portal transaccional INFIBANCA, propiedad de INFIVALLE, incluyendo una bolsa de horas para requerimientos imprevistos y cambios mayores, orientados a preservar su disponibilidad, integridad, seguridad técnica y estabilidad, conforme al Anexo No. 1 Técnico y a los acuerdos de nivel de servicio (ANS) allí establecidos.

ALCANCE DEL OBJETO

El servicio comprende: (i) soporte técnico y funcional a los incidentes y solicitudes escalados por la mesa de ayuda de INFIVALLE; (ii) mantenimiento preventivo y correctivo del portal y de sus componentes de software y de infraestructura en la nube pública, dentro de la delimitación de responsabilidades del Anexo No. 1 Técnico; (iii) apoyo en la remediación de vulnerabilidades; (iv) ajustes por cambios normativos/regulatorios menores solicitados por entes de control; (v) asistencia técnica, acompañamiento y transferencia de conocimiento; y (vi) una bolsa integral de hasta doscientas (200) horas, disponible durante el plazo de ejecución del contrato, destinada a requerimientos imprevistos y a intervenciones o cambios mayores que superen el alcance del soporte y del mantenimiento.

El CONTRATISTA responderá por la disponibilidad del portal cualquiera sea la capa en que se origine la falla (aplicación o infraestructura), dentro de los accesos delegados y las acciones asistidas definidos en el Anexo No. 1 Técnico, con el fin de garantizar la continuidad operativa y el cumplimiento de los ANS.

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL

Comprende la ejecución de actividades de ingeniería, asistencia técnica y mantenimiento preventivo y correctivo orientadas a mantener, restablecer y asegurar el correcto funcionamiento del software y su infraestructura asociada. Incluye la atención de incidentes, la solución de inconsistencias operativas, la aplicación de parches de seguridad, la gestión técnica de cambios moderados sobre las funcionalidades existentes y la implementación de acciones preventivas para anticipar fallas o errores en la plataforma. Durante el plazo del contrato el servicio incluye:

Soporte técnico y funcional: recepción, registro, diagnóstico, seguimiento y atención de incidentes, errores y solicitudes sobre las funcionalidades del portal transaccional

INFIBANCA, recibidos únicamente por la mesa de ayuda de INFIVALLE mediante la herramienta de gestión de tickets, con trazabilidad y cumplimiento de los ANS.

Mantenimiento preventivo: revisión del portal y de su infraestructura asociada, materializada en dos (2) informes de revisión de capacidades y mejoras funcionales. Busca prevenir fallas y conservar la disponibilidad y estabilidad de las funcionalidades existentes, sin ampliarlas ni extenderlas.

Mantenimiento correctivo: diagnóstico y corrección de errores, defectos o fallas, y aplicación controlada de parches y actualizaciones de seguridad de menor alcance, con las pruebas y validaciones necesarias para restablecer la operación normal de las funcionalidades existentes, incluidas sus integraciones.

Documentación y transferencia de conocimiento: cada intervención se documenta (análisis del requerimiento, solución aplicada y resultados de pruebas) y se socializa con el equipo técnico de INFIVALLE.

El detalle de las actividades excluidas, de la delimitación de responsabilidades y de las intervenciones menores y mayores se establece en el Anexo No. 1 Técnico.

COMPONENTES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Componente 1 – Mesa de Soporte Técnico Especializado: atención, diagnóstico y resolución de incidentes, consultas operativas y fallos en la plataforma INFIBANCA y su infraestructura base en la nube pública. Cubre soporte en transacciones financieras, cierres operativos, parametrizaciones del sistema, generación de reportes regulatorios e interfaces con terceros.
- Componente 2 – Mantenimiento Preventivo: revisión del estado del portal transaccional INFIBANCA y su infraestructura asociada, materializada en dos (2) informes de revisión de capacidades y mejoras funcionales que sirvan de insumo para futuros evolutivos y que contemplen las actualizaciones mayores del marco de desarrollo y su impacto.
- Componente 3 – Mantenimiento Correctivo de Software e Infraestructura: apoyo en la recuperación operativa del portal transaccional ante incidentes, errores de ejecución o caídas de servicios. Incluye diagnóstico de causa raíz, corrección de código, aplicación de parches y actualizaciones de seguridad de menor alcance, atención de las vulnerabilidades detectadas como casos de soporte, depuración de datos inconsistentes y ejecución obligatoria de pruebas en ambientes de desarrollo y pruebas previas a cualquier pase a producción.
- Componente 4 – Gestión de Versiones: evaluación periódica y despliegue de parches de seguridad y mejoras de estabilidad de frameworks, bibliotecas y componentes de software. Gestión estricta del control de cambios y del control de versiones de código, y actualización de los manuales de usuario y de la documentación técnica cuando aplique.
- Componente 5 – Seguridad Informática y Auditoría: soporte técnico orientado a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del portal transaccional, en alineación con los principios de gestión de seguridad de la información (ISO/IEC 27001) y de continuidad del negocio (ISO 22301), y remediación de las amenazas y vulnerabilidades detectadas, sin que ello implique la

administración de la infraestructura en la nube ni la operación de contrcles que correspondan a la Entidad.

- Componente 6 – Asistencia Técnica, Acompañamiento y Transferencia de Conocimiento: orientación técnica al personal de INFIVALLE en el uso óptimo de INFIBANCA, resolución de consultas técnicas mediante casos de soporte con trazabilidad, sesiones de revisión de casos con el equipo de INFIVALLE y acompañamiento de su personal técnico en la atención de casos e incidentes, respaldados por manuales y memorias.
- Componente 7 – Bolsa de Horas: paquete integral de hasta doscientas (200) horas, disponible durante el plazo de ejecución del contrato y sin distinción entre actividades de desarrollo o de infraestructura, destinado a requerimientos imprevistos y a intervenciones o cambios mayores que superen el alcance del soporte y mantenimiento (cambios normativos/regulatorios impostergables, ajustes solicitados por entes de control o partes interesadas, evolutivos y modificaciones estructurales o lógicas), con estimación y autorización previa y escrita de la supervisión. Se reconocen y pagan únicamente las horas efectivamente consumidas y aprobadas, conforme al Anexo No. 1 Técnico.

Se aclara que la cotización a presentar, no es vinculante, no genera obligatoriedad alguna de presentar propuesta en un futuro proceso y que esta invitación no obliga a la entidad a suscribir contrato.

Atentamente,

GIOVANNY RAMÍREZ CABRERA
Gerente
Instituto Financiero para el Desarrollo del Valle del Cauca INFIVALLE