



## FICHA TECNICA

### Formato de requerimientos técnicos de referencia para la contratación de bienes y servicios

<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
<b>Justificación de la necesidad</b>	<p>A través de la Ley Estatutaria No. 2097 de 2021, se crea el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) como mecanismo de control al incumplimiento de las obligaciones alimentarias</p> <p>De la misma manera, el párrafo del artículo 4° de la referida Ley, señaló que sería competencia del Gobierno reglamentar el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, respetando en todo caso lo contemplado en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre hábeas data, manejo de información en bases de datos y protección de datos personales.</p> <p>De igual forma, el artículo 7 de dicha Ley, facultó al Gobierno nacional para designar a una entidad del orden nacional para que implemente, administre y mantenga actualizado el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM).</p> <p>Así mismo, el inciso segundo, párrafo tercero del artículo 7, de la misma Ley, dispuso expresamente que: <i>"En la reglamentación de este registro se definirá, entre otros, lo siguiente: (a) la finalidad de la recolección y utilización de los datos; (b) las condiciones en las que podrán ser accedidos por parte de personas naturales o jurídicas, públicas y privadas; (c) el tipo de información que se suministrará a los Interesados; (d) los usos que se puede dar a la información contenida en el registro; (e) el tiempo que estará registrada la información, de conformidad con el principio de temporalidad o caducidad del dato"</i>.</p> <p>Por otro lado, el inciso tercero del párrafo tercero del mismo artículo 7 de la referida Ley, señaló, que: <i>"Adicionalmente, se deben prever mecanismos técnicos capaces de limitar el alcance de las consultas y de las búsquedas electrónicas con el fin de prevenir todo tipo de descarga o de consulta no autorizada"</i></p>



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
	<p><i>de datos personales</i>”, respecto a la reglamentación que en esta materia hiciera el Gobierno Nacional.</p> <p>Así las cosas, el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) se vincula a la Política de Gobierno Digital prevista en el Decreto 767 de 2022 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual establece y actualiza los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital, desarrollada por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, <i>“entendida como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio.”</i></p> <p>Adicionalmente, mediante Resolución 2670 del 28 de julio de 2022, a través de la cual se adiciona el numeral 7 al artículo 1.5 de la Resolución 1725 de 2020; se delegó en la Dirección de Gobierno Digital llevar a cabo los trámites y actuaciones necesarias para el diseño, desarrollo, implementación, administración, operación y actualización del REDAM de conformidad con la Ley No. 2097 de 2021 y el Decreto No. 1078 de 2015, modificado por el Decreto No. 1310 de 2022, por el cual se adicionó el título 23 del Decreto 1978 de 2015 y las normas que lo adicionen o sustituyan.</p> <p>De otro lado, se deben tener en cuenta las siguientes previsiones contenidas en el Decreto No. 1310 de 2022, así:</p> <p><b>ARTÍCULO 2.2.23.8.</b> <i>“Condiciones para el acceso a la información por parte de personas naturales o jurídicas, públicas y privadas. El acceso al Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) se realizará a través del Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales de la Política de Gobierno Digital expedida por el Ministerio de Tecnologías de la</i></p>



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
	<p><i>Información y las Comunicaciones, sin perjuicio del acceso a la información directamente ante las Fuentes de la Información señaladas en el presente Decreto, una vez entre en producción la solución tecnológica”.</i></p> <p><i>ARTÍCULO 2.2.23.9. (...) Parágrafo 1. El acceso a la información por parte de los titulares de la información se realizará únicamente a través de la carpeta ciudadana en el marco del modelo de servicio ciudadanos digitales.(...) Parágrafo 3. “El acceso a la información por parte de los acreedores alimentarios se realizará a través de la funcionalidad dispuesta en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) utilizando el servicio de autenticación en el marco del modelo de servicio ciudadanos digitales”.</i></p> <p><i>ARTÍCULO 2.2.23.11 Uso de mecanismos de autenticación digital para acceso a la información contenida en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos -REDAM-. (...) Para brindar un conocimiento restringido sólo a los Usuarios de la Información conforme a la presente norma, se utilizará el sistema de autenticación digital del modelo de servicios ciudadanos digitales en el marco de la política de gobierno digital expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</i></p> <p><i>ARTÍCULO 2.2.23.15. Responsabilidades y deberes de las Fuentes de Información. (...) 3. Garantizar que los sistemas de información de las Fuentes de la Información se integren al modelo de interoperabilidad de los servicios ciudadanos digitales en el marco de la política de gobierno digital expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</i></p> <p>Con base en lo anteriormente expuesto y con el propósito de propender por el aseguramiento del interés superior de todos los sujetos protegidos y brindar la garantía de sus derechos a través de medios electrónicos, se hizo necesario reglamentar y designar una entidad del orden nacional para que diseñara, desarrollara, implementara, administrara, y operara el Registro</p>



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>	
	<p>de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), la cual deberá implementar la solución tecnológica pertinente para asegurar el buen funcionamiento del Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), es así como fue expedido el Decreto 1310 de 2022, a través del cual se designa como Operador de la Información del Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM) al Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, o quién haga sus veces. Con la responsabilidad que le asiste a la entidad y con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad anteriormente señalada; desde la vigencia de 2022 se planteó el proyecto REDAM, en tres (3) fases, con los siguientes alcances y acciones, las cuales se relacionan a continuación:</p>	
	<b>Fase REDAM</b>	<b>Actividades principales</b>
<b>FASE 1</b>	<p>Diseño, desarrollo, implementación, administración y operación de una solución tecnológica que, mediante la vinculación de los Servicios Ciudadanos Digitales y disponiendo los recursos humanos, técnicos, materiales y físicos; permitan una vez se desarrolle y se pruebe satisfactoriamente, el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), etapa que requiere para su maduración la ejecución del siguiente proceso:</p> <p>Diseño, desarrollo e implementación de la solución tecnológica  Aprovisionamiento y administración de manera integral la infraestructura tecnológica  Operar de manera integral la gestión y administración funcional  Actualizar y mantener los datos asociados al Registro, que permita la recopilación, organización, sistematización y actualización en el sistema de los datos históricos del REDAM  Diseñar una estrategia de gestión de cambio, uso y apropiación  Diseñar los modelos de operación y financieros  Diseñar e implementar un modelo de atención a la ciudadanía y partes interesadas</p>	

<p><b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b></p>	<p><b>Dirección de Gobierno Digital</b></p>	
	<p>FASE 2</p>	<p>Para la administración y operación de la solución tecnológica, se requiere continuar con la Fase 2 que incluye:</p> <p>Salida en producción de la herramienta tecnológica Vinculación de las entidades fuentes de información con capacidad tecnológica para vincularse a X-ROAD.          Registro en la solución tecnológica de las solicitudes presentadas por las entidades fuentes de información.          Socialización con las fuentes de información sobre la operación del Registro, que comprende la gestión del cambio uso y apropiación.          Administrar el registro de los deudores alimentarios morosos y expedir los certificados que soliciten las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.          A partir de las actividades de operación se deben establecer actividades de mejora y/o actualización tanto del modelo operativo y en general de toda la plataforma REDAM          Puesta en producción para el público general, de la solución que soporta REDAM para consulta en línea cambio, uso y apropiación</p>
	<p>FASE 3</p>	<p>Para la actualización, mantenimiento, administración y operación del REDAM, se requiere implementar la Fase 3 del proyecto, consistente en:</p> <p>Inscripción en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, según lo reportado por las fuentes de información.          Administrar el registro de los deudores alimentarios morosos y expedir los certificados que soliciten las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.          Realizar las actualizaciones y mantenimiento de la solución tecnológica de REDAM          Actualización y despliegue del modelo operativo que resulte de la fase 2</p>
<p>Para atender la Fase I se suscribió y ejecutó el Contrato Interadministrativo No. 762 de 2022 con Agencia Nacional de Gobierno Digital - AND,, el cual tuvo el siguiente objeto: <i>“Contratar el Diseño, Desarrollo, Implementación, Administración, Operación, de una solución tecnológica que mediante la vinculación de los Servicios Ciudadanos Digitales y disponiendo los recursos humanos, técnicos, materiales y físicos que permitan el correcto funcionamiento de la solución tecnológica que se implemente para el Registro de Deudores Morosos (REDAM)”</i>.</p>		



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
	<p>De otro lado, La fase II se adelantó en el marco del Contrato Interadministrativo No. 659 de 2023, suscrito con la Agencia Nacional de Gobierno Digital; el cual tuvo por objeto: <i>Contratar los servicios de operación y administración del registro de deudores morosos, y dar el soporte técnico de la plataforma tecnológica (REDAM) y la vinculación a través de interoperabilidad de las entidades fuentes de información con capacidad tecnológica; así como, realizar las actividades de uso y apropiación y gestión del cambio a las entidades que intervienen y a la ciudadanía en general de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio TIC.</i></p> <p>Por otro lado, la Fase III del proyecto REDAM se orientó a la consolidación y fortalecimiento de la plataforma tecnológica que soporta el Registro de Deudores Alimentarios Morosos, garantizando su actualización, mantenimiento, administración y operación. Esta fase permitió mejorar la eficiencia operativa del sistema, iniciando los primeros resultados en materia de interoperabilidad con las entidades fuentes de información y aquellas responsables de la aplicación de las consecuencias legales derivadas del incumplimiento de obligaciones alimentarias. Asimismo, se avanzó en la implementación de la estrategia de Uso y Apropiación, facilitando el acceso y comprensión del sistema por parte de la ciudadanía y las Fuentes de la Información.</p> <p>Ahora bien, teniendo en cuenta que la solución tecnológica se encuentra en ejecución y además está siendo gestionada por las fuentes de la información que cuentan con la capacidad tecnológica, se hizo necesario continuar durante la vigencia del 2025 tanto con la operación, administración, actualización y mantenimiento de la solución Tecnológica que soporta el REDAM, y se logró una mejora significativa en la adecuación tecnológica respecto con los requisitos funcionales dispuestos en la norma.</p> <p>Así mismo, en la vigencia 2026 el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones/ Fondo Único de TIC podrá contratar, bajo las disposiciones del régimen de contratación</p>



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>							
	estatal vigente, las actividades relacionadas con la Contratación de los servicios de actualización, mantenimiento, administración, operación de la solución Tecnológica que soporta el Registro de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM; así como la actualización y despliegue de la estrategia de Uso y Apropiación, el modelo operativo y la vinculación a través de interoperabilidad de las entidades fuentes de la información y las que aplican las consecuencias, que cuenten con la capacidad tecnológica.							
<b>Objeto a contratar:</b>	3200044 - SERVICIOS DE OPERACIÓN, ADMINISTRACIÓN ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO, DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA QUE SOPORTA EL REGISTRO DE DEUDORES ALIMENTARIOS MOROSOS REDAM.							
<b>Alcance del requerimiento</b>	<p>El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC-, en el marco del presente proceso a través del cual se desarrollará la vigencia 2026 del proyecto REDAM, contempla el siguiente:</p> <p><b>Alcance</b></p> <p>Para esta vigencia, el contrato tendrá como objeto principal garantizar la continuidad de la operación, soporte, mantenimiento y evolución del Sistema REDAM, asegurando su funcionamiento técnico, jurídico, administrativo y estratégico, en alineación con las necesidades definidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Las actividades específicas para desarrollar se agrupan en los siguientes componentes:</p> <table border="1" data-bbox="602 1522 1489 1776"> <thead> <tr> <th data-bbox="602 1522 683 1564">No.</th> <th data-bbox="683 1522 922 1564">COMPONENTE</th> <th data-bbox="922 1522 1489 1564">DESCRIPCIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="602 1564 683 1776" style="text-align: center;">1</td> <td data-bbox="683 1564 922 1776" style="text-align: center;">Gestión Jurídica</td> <td data-bbox="922 1564 1489 1776">Asegurar que todas las acciones del REDAM se realicen en cumplimiento con la normativa vigente, incluyendo la Ley N. 2097 de 2021 y su Decreto Único Reglamentario No. 1310 de 2022; así como, la Ley No. 1581 de 2012 y la Ley No. 1266 de 2008, entre otras.</td> </tr> </tbody> </table>		No.	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	1	Gestión Jurídica	Asegurar que todas las acciones del REDAM se realicen en cumplimiento con la normativa vigente, incluyendo la Ley N. 2097 de 2021 y su Decreto Único Reglamentario No. 1310 de 2022; así como, la Ley No. 1581 de 2012 y la Ley No. 1266 de 2008, entre otras.
No.	COMPONENTE	DESCRIPCIÓN						
1	Gestión Jurídica	Asegurar que todas las acciones del REDAM se realicen en cumplimiento con la normativa vigente, incluyendo la Ley N. 2097 de 2021 y su Decreto Único Reglamentario No. 1310 de 2022; así como, la Ley No. 1581 de 2012 y la Ley No. 1266 de 2008, entre otras.						



Instancia encargada del levantamiento de requerimientos	Dirección de Gobierno Digital		
	2	Operación, Soporte y Seguridad	Operación y continuidad del sistema REDAM, proporcionando soporte técnico y administrativo. Incluirá la supervisión de los procesos internos, el mantenimiento de la infraestructura tecnológica necesaria, implementación de medidas de seguridad para proteger la información y garantizar la integridad del sistema.
	3	Mesa de Ayuda N2.	Mesa de ayuda dedicada a resolver aspectos técnicos que puedan obstaculizar la generación y funcionamiento del REDAM para las entidades Fuente de la Información y la ciudadanía en general.
	4	Evolutivos	Desarrollo e implementación de actualizaciones tecnológicas del sistema REDAM, de las vinculaciones al servicio de interoperabilidad, respondiendo a cambios normativos o nuevas necesidades identificadas. Se asegurará que el sistema se mantenga actualizado, incorporando mejoras que optimicen su funcionalidad y eficacia.
	5	Uso y Apropiación	Actualizar, fortalecer y ejecutar la estrategia de gestión del cambio, uso y apropiación, previamente concertada con el MinTIC. Para ello, establecerá metas y objetivos, diferenciando los enfoques según los distintos públicos de interés: entidades usuarias, ciudadanía en general y entidades fuente de la información. Asimismo, se definirán planes de comunicación y capacitación adaptados a cada grupo.
	6	Transversal	Gerencia y administración efectiva del proyecto, articulando todos los componentes para el logro del objetivo.
	<p>Así mismo, y considerando los antecedentes del proyecto, las buenas prácticas exigen contar con los recursos humanos mínimos necesarios para garantizar la operación, el funcionamiento y la administración de la solución tecnológica durante todas las etapas del contrato.</p> <p>Por ello, se requiere un equipo mínimo de trabajo, cuyos perfiles acrediten experiencia laboral relacionada y soportes académicos que cumplan con los requisitos establecidos por el Ministerio TIC.</p>		



Instancia encargada del levantamiento de requerimientos	Dirección de Gobierno Digital				
	No	Nombre del Perfil EQUIPO BASE DE TRABAJO	Formación Académica	Experiencia profesional y específica	Número de perfiles requeridos
	1	Gerente de proyecto	<p>Nivel Académico - Pregado Profesional en Ingeniería nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa incluido en alguno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingeniería de Sistemas, Telemática y Afines ó</li> <li>• Ingeniería Electrónica, Telecomunicaciones y Afines ó</li> <li>• Ingeniería Industrial</li> <li>• Administración de empresas</li> <li>• Economista</li> </ul> <p>Con nivel de formación especialización en: Gerencia de Proyectos o Gestión de proyectos</p>	<p>Mínimo ocho (8) años de experiencia profesional</p> <p>Cinco (5) años de experiencia relacionada como director o coordinador o líder o gerente de proyectos o coordinador de proyectos relacionados</p>	1
	2	Ingeniero de infraestructura a senior	<p>Título profesional en Ingeniería con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC):</p> <p>Ingeniería de sistemas, telemática y afines</p> <p>Y</p> <p>Título de posgrado, con Nivel de formación: Especialización Universitaria o Maestría o Doctorado, en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): "Ingeniería de</p>	<p>Mínimo tres (3) años de experiencia profesional específica en infraestructura tecnológica de nube</p>	1



Instancia encargada del levantamiento de requerimientos	Dirección de Gobierno Digital				
			<p>sistemas, telemática y afines”</p> <p>Y</p> <p>Certificación vigente en Administración o Gestión de plataformas de virtualización. La certificación debe ser emitida por una organización acreditada para tal fin.</p> <p>Con alguna certificación en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert</li> <li>• AWS Certified Solutions Architect - Professional</li> <li>• Google Professional Cloud Architect</li> <li>• Oracle Cloud Infrastructure Certified Architect Professional</li> <li>• VMware Certified Design Expert - Cloud Management and Automation</li> </ul>		
	3	Ingeniero DBA Senior	<p>Título profesional en Ingeniería con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): “Ingeniería de sistemas, telemática y afines”</p> <p>Y</p> <p>Certificación en administración de bases de datos (DBA), vigente y expedida por una organización acreditada para tal fin. La certificación debe ser</p>	Mínimo cinco (5) años de experiencia específica en Administración de Bases de Datos.	1



Instancia encargada del levantamiento de requerimientos	Dirección de Gobierno Digital				
			verificable por internet, debe estar vigente al momento de presentación de la oferta y debe permanecer vigente durante la ejecución del contrato		
	4	Apoyo Administrativo	Tecnólogo o en carreras administrativas, gestión de procesos industriales o administración y afines Experiencia mínima de tres (3) años en roles administrativo	Mínimo tres (3) años de experiencia en roles administrativos	1
	5	Coordinador del componente de uso y apropiación	Título profesional con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC)  Comunicador social, Psicología, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines.  Postgrado en áreas relacionadas	Mínimo cinco (5) años de experiencia en proyectos similares.  De los cuales 3 años como líder o coordinador de uso y apropiación  24 meses de experiencia profesional específica y relacionada con el proyecto REDAM en el componente sea asignado	1
	6	Profesional de uso y apropiación	Título profesional con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC)  Comunicador social, Psicología, Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines.	Mínimo tres (3) años de experiencia en proyectos similares.	2



Instancia encargada del levantamiento de requerimientos	Dirección de Gobierno Digital				
			Postgrado en áreas relacionadas		
	8	Diseñador Gráfico/Prod uctor de Contenidos	Título profesional con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC) Diseño industrial, Diseño Gráfico o carreras afines	Experiencia profesional específica de dos (2) años en cargos relacionados.	1
	9	Agente de mesa de ayuda nivel 2	Título profesional con Nivel académico de Pregrado y Nivel de formación Universitaria en un programa incluido en alguno de los siguientes Núcleos Básicos del Conocimiento (NBC): • Diseño, o • Derecho y afines, o • Contaduría pública, o • Economía, o • Administración, o • Ingeniería de sistemas, telemática y afines, o • Matemáticas, estadística y afines, o • Ingeniería industrial y afines	Acreditar dos (2) años de experiencia profesional relacionada	1
	11	Lider Juridico	Título profesional de pregrado en ciencias sociales y humanas en los núcleos básicos de conocimiento (NBC) del SNIES de:  Derecho  Y  Título de posgrado, con Nivel de formación: Especialización Universitaria en un	Acreditar cinco (5) años de experiencia profesional relacionada tramites de PQRDS y acciones Constitucionales y redaccion de conceptos juridicos.	1



Instancia encargada del levantamiento de requerimientos	Dirección de Gobierno Digital				
			programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC):  Derecho de familia o derecho constitucional o derecho penal o derecho administrativo	24 meses de experiencia profesional específica y relacionada con el proyecto REDAM en el componente sea asignada	
	12	Profesional Jurídico	Título profesional de pregrado en ciencias sociales y humanas en los núcleos básicos de conocimiento (NBC) del SNIES de:  Derecho	Acreditar tres (3) años de experiencia profesional relacionada en trámites de PQRDS y acciones Constitucionales y redacción de conceptos jurídicos.  24 meses de experiencia profesional específica y relacionada con el proyecto REDAM en el componente sea asignada	2
	13	Analista de Casos de Información	Título profesional en Ingeniería de Nivel académico: Pregrado, con Nivel de formación: Universitaria, en un programa del Núcleo Básico del Conocimiento (NBC): Ingeniería de sistemas, telemática y afines - Ingeniera Industrial Derecho Administrador de Empresas	Experiencia profesional específica mínima de dos (2) años como gestor de información relacionada con solicitudes del proyecto.	1



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
	<p>Por lo tanto, para la consecución del alcance establecido para la vigencia 2026, el Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones/ Fondo Único de TIC requiere contratar los servicios de actualización, mantenimiento, administración, operación de la solución tecnológica que soporta el Registro de Deudores Alimentarios Morosos - REDAM; permitiendo con ello actualizar y adelantar los despliegues de las estrategias de uso y apropiación de la herramienta tecnológica; continuar con la gestión de PQRSD y solicitudes de inscripción y cancelación en el REDAM, contar con la capacidad tecnológica y aprovisionamiento de los recursos requeridos en un ambiente de alta disponibilidad contando con las condiciones de seguridad y continuidad informática definidas y acordadas con el Ministerio. Adicionalmente permitirá vincular e interoperar tanto con las entidades fuentes de la información como con aquellas que la requieran para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p><b>Mantenimiento por garantía:</b></p> <p>Ofrecer una garantía por los desarrollos o modificaciones realizadas a la solución Tecnológica si a ello hay lugar, entregando un documento al Ministerio TIC/Futic que, permita en su momento solicitar el cumplimiento de esta por un tiempo igual a seis (6) meses posteriores a la terminación del contrato.</p> <p>Para tal efecto, deberá entregar al Ministerio TIC/FUTIC un documento formal en el que conste la garantía sobre los desarrollos o modificaciones efectuadas a la solución tecnológica si a ello hubiere lugar. Este documento deberá permitir al Ministerio, en su momento, solicitar el cumplimiento de dicha garantía por un término mínimo de seis (6) meses posteriores a la terminación del contrato.</p> <p>Diligenciar y entregar el formato de solicitud de cambios – RFC con todos los artefactos (código fuente versionado con el procedimiento descrito en el informe de control de versiones, manual de instalación, hoja de vida de la solución, manual de operación y componentes los cuales deberán ser suministrados por la AND como parte de la garantía) que requieren actualización producto del cambio realizado y forman parte</p>



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
	<p>integral de la gestión realizada. La plantilla del RFC será suministrada por Ministerio TIC en la etapa de inicio del Contrato. El cual debe ser aprobado en el ambiente de pruebas del Mintic, antes del envío a ejecución en el ambiente de producción.</p> <p>La ejecución de los RFC debe tener en cuenta el mínimo impacto en la calidad y disponibilidad del servicio de las soluciones tecnológicas a los usuarios</p> <p>Ejecutar las actividades de transferencia de conocimiento incluidas en el plan de trabajo, a quien designe el Ministerio TIC, de acuerdo con las condiciones y plazos establecidos en este documento.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Durante la ejecución del contrato se requiere que el contratista disponga las siguientes herramientas:<ul style="list-style-type: none"><li>• Herramientas de seguimiento de proyectos</li><li>• Herramientas para la medición de la calidad del servicio</li><li>• Herramienta de seguimiento a ANS</li><li>• Herramientas de seguimiento y gestión de mesa de ayuda</li></ul></li><li>2. Se requiere que el contratista permita el acceso vía web a las anteriores herramientas a los usuarios que designe la supervisión del contrato.</li></ol>
<b>Productos de la ejecución</b>	<p>Plan de proyecto aprobado – Deberá presentarse el plan del proyecto y teniendo en cuenta que el mismo es dinámico y pueden surgir cambios durante la ejecución del contrato, deberá mantenerse actualizado en toda la ejecución del Contrato.</p> <p>El plan deberá contener como mínimo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Metas y objetivos del proyecto REDAM</li><li>• Métricas de éxito.</li><li>• Participantes y sus roles</li><li>• Alcance y presupuesto general y mensual</li></ul>



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades</li><li>• Cronograma y programa</li><li>• Fecha de entrega</li><li>• Fecha de aprobación</li></ul> <p>Así mismo, el plan debe contemplar las siguientes áreas de conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de alcance</li><li>• Tiempo</li><li>• Costos</li><li>• Calidad</li><li>• Recursos humanos</li><li>• Gestión de Comunicaciones</li><li>• Integración</li><li>• Riesgos</li></ul> <p>Documento de metodología para la realización del proyecto; aprobado por el supervisor del contrato.</p> <p>Cronograma de implementación de la estrategia de gestión del cambio, uso y apropiación en todo el territorio Nacional y concertado con el supervisor del contrato.</p> <p>Informe mensual de avance del cumplimiento de la estrategia de gestión del cambio, uso y apropiación en todo el territorio Nacional de acuerdo con las metas establecidas y acordadas al inicio del contrato.</p> <p>Informe de la operación, administración, soporte técnico y puesta en producción de la plataforma desarrollada para soportar el REDAM, entendiéndose como la gestión necesaria para que a) las fuentes de información ingresen los datos y suban los documentos correspondientes para el registro o; b) las entidades fuentes de información envíen la información necesaria para el registro y cargue. y c) que el público en general pueda tener acceso a consultas en línea.</p>



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
	<p>Todo lo anterior debe estar debidamente soportado con documentos que demuestren las actividades de operación, administración, soporte técnico y puesta en producción de la plataforma desarrollada para soportar el REDAM; además, evidencias que soporten las actividades para la gestión e implementación de la Estrategia de gestión del cambio, uso y apropiación en todo el territorio nacional.</p> <p>Informe de autodiagnóstico de interoperabilidades, que incluya al menos los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cronograma de trabajo, avances, retrasos, dificultades, acciones de mejora, entre otros aspectos que deben ser concertados con el supervisor del contrato.</li><li>• Actividades de acompañamiento que se realizaron a las entidades fuentes de información en la aplicación del marco de interoperabilidad y su vinculación al X-Road.</li><li>• Número de entidades fuentes de información fueron vinculadas al proceso de interoperabilidad con REDAM durante el periodo del informe.</li></ul> <p>Acta de reunión semanal de seguimiento a la operación en cada uno de sus componentes, con porcentajes de avance, dificultades presentadas y solución a las mismas.</p> <p>Informe mensual jurídico que permita evidenciar el desarrollo y ejecución del proyecto y de las actividades asignadas por el supervisor del contrato.</p> <p>Informe mensual estadístico y cronológico con variables (Fuente de Información que solicitan la inscripción, Nombre deudor, acreedor, sexo, número de identificación, entre otros) que permitan extraer datos de las personas vinculadas dentro del proceso de registro de deudores morosos alimentarios, en la ejecución del proyecto.</p>



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
	<p>Reporte semanal de la gestión de PQRS, recibidas, atendidas, resueltas, pendientes, casos especiales o casos por resolver, entre otros aspectos.</p> <p>En el evento que, por garantía de la plataforma tecnológica, se realicen mantenimientos, se debe entregar mensualmente lo siguiente:</p> <p>Documentación técnica y funcional actualizada. Hoja de vida actualizada de la solución TI Formatos de solicitud de cambios – RFC</p> <p>Informe de gestión de garantías solicitadas, atendidas, pendientes y realizadas de la plataforma tecnológica ante la Agencia Nacional de Gobierno Digital -AND.</p> <p>Casos de uso y/o historias de usuario aprobadas.</p> <p>Documento con la metodología de estimación de esfuerzo a ser aplicada en los casos de uso y/o historias de usuario.</p> <p>Documentos con la estimación de esfuerzo de los casos de uso y/o historias de usuario de acuerdo con la metodología establecida (tiempo, recursos y costos) y aplicando criterios técnicos y funcionales concertado con el supervisor del contrato.</p> <p>Documentación del proyecto debidamente organizada y archivada de acuerdo a la Tabla de Retención Documental de la Dirección de Gobierno Digital<sup>1</sup> y las políticas internas de la entidad. (Política Institucional de Gestión Documental – PGD - GDO-TIC-MA-021 – Versión 01)<sup>2</sup>.</p> <p>Será responsabilidad del contratista la elaboración de las actas correspondientes a las reuniones y presentaciones de trabajo que se desarrollen en el marco del contrato. Estas actas deberán ser preparadas durante el desarrollo de cada reunión y suscritas</p>

<sup>1</sup> [https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-135904\\_resolucion\\_numero\\_01957de23\\_de\\_mayo\\_del\\_2023.pdf](https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-135904_resolucion_numero_01957de23_de_mayo_del_2023.pdf)

<sup>2</sup> [https://mintic.gov.co/portal/715/articles-135827\\_Politica\\_de\\_Gestion\\_Documental\\_20231018.pdf](https://mintic.gov.co/portal/715/articles-135827_Politica_de_Gestion_Documental_20231018.pdf)



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
	por todos los participantes a más tardar al día siguiente de su realización.
<b>Acuerdos de Niveles de Servicio</b>	<p>El servicio REDAM contará con acuerdos de nivel de servicio que establecen un horario de atención para la operación y el soporte, así como la disponibilidad de la plataforma. La mesa de ayuda de segundo nivel (N2) y el personal de soporte y administrativo operarán de lunes a viernes en jornadas de 8 horas diarias, desde las 08:00 hasta las 18:00 horas (5x8). Por su parte, la plataforma y la infraestructura tecnológica estarán disponibles de manera continua, con una operación 7 días a la semana, 24 horas al día, durante los 365 días del año (7x24x365).</p> <p>La gestión de la Mesa de Servicio, como al componente jurídico respecto a la atención y resolución de Tutelas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) de carácter jurídico. El tiempo máximo para solucionar por parte de los abogados del REDAM será de 3 días hábiles contados desde el día que ingresa la PQRSD al sistema INTEGRATIC, lo anterior con el objeto de tener un control de los términos legales de respuesta y para que los jurídicos del MINTIC tengan un tiempo prudencial de revisión y aprobación de la respuesta proyectada.</p> <p>Estos tiempos se establecen en virtud del artículo 23 de la Constitución Nacional, que habla del derecho de petición, Ley 1755 de 2015. De otra parte, respecto a las solicitudes de Inscripción de la base de datos de un deudor alimentario moroso, se deberá tener en cuenta el procedimiento templado en el artículo 3 de la Ley 2097 de 2021 que estipula un término no superior a 5 días por principio de inmediatez.</p> <p>Con el fin de garantizar la apropiación, uso adecuado y actualización permanente de la información por parte de cada una de las fuentes y de la ciudadanía en general, el contratista deberá realizar al menos once (11) capacitaciones presenciales mensual es de 30 virtuales.</p> <p>Las capacitaciones estarán dirigidas a cada una de las fuentes de la información y a la ciudadanía en general, garantizando la sensibilización y apropiación del REDAM en el país.</p>



<b>Instancia encargada del levantamiento de requerimientos</b>	<b>Dirección de Gobierno Digital</b>
	<p><b><u>Penalidades por Incumplimiento de ANS:</u></b></p> <p><b><u>1. Componente: Operación y Administración de la Plataforma Tecnológica</u></b></p> <p>a) Disponibilidad mínima del 99 % mensual Condición de incumplimiento: Se configura el incumplimiento si la disponibilidad mensual de la plataforma cae por debajo del 99 %. - Penalidad asociada: 1 % del valor total de la facturación mensual.</p> <p>b) Tiempo máximo de resolución de incidentes críticos: 3 horas Condición de incumplimiento: Se incurre en incumplimiento si un incidente clasificado como crítico tarda más de tres (3) horas en resolverse. - Penalidad asociada: 1 % del valor total de la facturación mensual.</p> <p>c) Tiempo máximo de resolución de incidentes moderados: 8 horas Condición de incumplimiento: Se considera incumplido el ANS si un incidente de tipo moderado no es resuelto en un plazo máximo de ocho (8) horas. - Penalidad asociada: 1 % del valor total de la facturación mensual.</p> <p><b><u>2. Componente: Mesa de Servicio Nivel 2 (N2)</u></b></p> <p>a) Tiempo máximo de respuesta inicial a las solicitudes de acompañamiento 3 días hábiles. Condición de incumplimiento: Se considera incumplido el ANS si la respuesta inicial a una solicitud crítico excede los tres (3) días hábiles. - Penalidad asociada: 1 % del valor total de la facturación mensual.</p> <p><b><u>3. Componente: Atención Jurídica para PQRSD</u></b></p> <p>a) Resolución de solicitudes de prioridad alta en un máximo de 5 días hábiles Condición de incumplimiento: El incumplimiento se configura cuando un ticket clasificado como de prioridad alta no es resuelto dentro del plazo de cinco (5) días hábiles. - Penalidad asociada: 1 % del valor total de la facturación mensual.</p> <p>b) Cumplimiento global del ANS de resolución de tickets <math>\geq 95</math> % mensual Condición de incumplimiento: Se incumple si el porcentaje mensual de cumplimiento de ANS en la resolución de tickets cae</p>



Instancia encargada del levantamiento de requerimientos	Dirección de Gobierno Digital			
	<p>por debajo del 95 %. - Penalidad asociada: 1 % del valor total de la facturación mensual.</p> <p>c) Respuesta a solicitudes dentro de los términos legales Condición de incumplimiento: Si una solicitud jurídica no es respondida dentro del plazo legal correspondiente. - Penalidad asociada: 10 % del valor total de la facturación mensual.</p> <p>d) Calidad en la resolución jurídica de casos reportados Condición de incumplimiento: Se considera incumplimiento si más del 10 % de los casos gestionados presentan deficiencias en su atención o calidad jurídica. - Penalidad asociada: 10 % del valor total de la facturación mensual.</p> <p>3. <u>Componente uso y apropiación</u></p> <p>Incumplimiento por 1 capacitación presencial: 2% de descuento en la facturación del proyecto.</p> <p>Incumplimiento por 1 capacitación virtual: 1% de descuento en la facturación del proyecto.</p>			
	<b>COMPONENTE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL ANS</b>	<b>CONDICIÓN DE INCUMPLIMIENTO</b>	<b>PENALIDAD PROPUESTA</b>
Operación y Administración de la Plataforma Tecnológica	Disponibilidad mínima del 99% mensual.	Si la disponibilidad cae por debajo del 99% mensual.	1 % del valor total de la facturación mensual	
	Tiempo máximo de resolución de incidentes críticos: 3 horas	Si un incidente crítico tarda más de 3 horas en resolverse.	1 % del valor total de la facturación mensual.	
	Tiempo de resolución de incidentes moderados: 8 horas.	Si un incidente moderado no es resuelto en 8 horas.	1 % del valor total de la facturación mensual	
Mesa de Servicio N2	Tiempo máximo de respuesta inicial a tickets críticos	si la respuesta inicial tarda más de 3 días hábiles.	1 % del valor total de la facturación mensual.	
	Resolución de solicitud de prioridad alta en 5	Si una solicitud no es resuelto en ese plazo.	1 % del valor de la	



Instancia encargada del levantamiento de requerimientos	Dirección de Gobierno Digital			
		días hábiles		facturación mensual
		Cumplimiento del ANS global de resolución de solicitudes	Si el cumplimiento mensual cae por debajo del 99%.	1 % del valor total de la facturación mensual
	Atención Jurídica para PQRSD	Respuesta a las solicitudes de PQRSD dentro de los tiempos legales	Si la solicitud no es respondida dentro del plazo legal	10% del valor total de la facturación mensual.
		Resolución adecuada y con calidad de los casos reportados.	Si más del 10% de los casos atendidos en un mes son definidos como mal gestionados	10% del valor total de la facturación mensual
	Uso y Apropiación	Garantizar, durante la vigencia del contrato, la realización de al menos seis (6) capacitaciones presenciales y treinta (30) capacitaciones virtuales dirigidas a las fuentes de información y a la ciudadanía en general, asegurando su calidad y pertinencia	Se configura el incumplimiento cuando el contratista no ejecute alguna de las capacitaciones mínimas establecidas: una (1) capacitación presencial o una (1) capacitación virtual dentro del periodo contractual.	Por cada capacitación presencial no realizada, se aplicará un descuento del 2% sobre la facturación del proyecto. Por cada capacitación virtual no realizada, se aplicará un descuento del 1% sobre la facturación del proyecto.
	En este orden de ideas, se da cumplimiento con lo establecido en el artículo 92 de la Ley No. 1474 de 2011, teniendo en cuenta que el objeto y obligaciones derivadas del contrato, corresponde con lo señalado en la ley y los estatutos de la citada corporación.			