ANEXO TÉCNICO
SOPORTE Y OPERACIÓN DE LA PLATAFORMA BOGOTÁ DIGITAL
(Fecha Ultima Actualización: 08/01/26)

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO 3
2. SOPORTE DE NIVEL 2 PARA LA PLATAFORMA BOGOTÁ DIGITAL (BD) 3
2.1 ALCANCE 3
2.2 ACTIVIDADES 3
2.3 PRODUCTOS 5
3 OPERACIÓN PARA LA PLATAFORMA BOGOTÁ DIGITAL (BD) 5
3.1 ALCANCE 5
3.2 ACTIVIDADES 6
3.3 PRODUCTOS 7
3.4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS 8
3.5 PENALIDADES 10
3.6 PERFILES MINIMOS REQUERIDOS 11
4. SOPORTE DE NIVEL 3 PARA LA PLATAFORMA BOGOTÁ DIGITAL (BD) 13
4.1 ALCANCE 13
4.2 ACTIVIDADES 13
4.3 PRODUCTOS 14
5. EVOLUCIONES FUNCIONALES Y ADECUACIONES TECNOLÓGICAS DE LA PLATAFORMA BOGOTÁ DIGITAL 14
5.1 ALCANCE 14
5.2 ACTIVIDADES 14
5.3 PRODUCTOS 15

1. OBJETO

Contratar el soporte y mantenimiento para la plataforma Bogotá Digital (BD).

2. SOPORTE DE NIVEL 2 PARA LA PLATAFORMA BOGOTÁ DIGITAL (BD)

2.1 ALCANCE

El servicio de soporte técnico de Nivel 2 tiene como finalidad garantizar la atención oportuna y efectiva de incidentes, requerimientos y problemas operativos que afecten la disponibilidad o el desempeño de la plataforma tecnológica Bogotá Digital (BD), en todos sus componentes.

El contratista deberá asegurar que el servicio de soporte y monitoreo será prestado con cubrimiento 7x 24, el servicio de administración en horario hábil de 10 horas diarias de lunes a viernes, iniciando a las 7:00 am.

2.2 ACTIVIDADES

El contratista deberá desarrollar las siguientes actividades:

A. Gestión de soporte y atención de incidentes

1. Establecer y mantener un canal centralizado (Punto Único de Contacto) para la recepción, registro, seguimiento y cierre de incidentes, requerimientos y consultas técnicas.
2. Registrar, clasificar y priorizar los incidentes de acuerdo con su impacto y urgencia, conforme a la matriz de criticidad definida.
3. Diagnosticar y resolver incidentes dentro de los tiempos de respuesta y solución (SLA) establecidos.
4. Escalar incidentes al Nivel 3 o al fabricante cuando se requiera soporte especializado.
5. Comunicar a la Secretaría Distrital de Salud (SDS) el estado, causa raíz y acciones correctivas aplicadas en cada incidente.
6. Atender requerimientos de configuración, acceso, ajustes de parámetros o soporte funcional menor, asegurando trazabilidad y cumplimiento de los tiempos definidos.

B. Gestión preventiva y monitoreo

8. Implementar herramientas de monitoreo continuo que permitan la detección temprana de fallas o degradaciones en los servicios.
9. Configurar umbrales y alertas automáticas para anticipar afectaciones en la disponibilidad o el rendimiento.

10. Ejecutar y documentar acciones preventivas, correctivas o de contención frente a alertas o eventos detectados.

C. Gestión del conocimiento y coordinación

12. Documentar incidentes, configuraciones, cambios y procedimientos técnicos en los repositorios institucionales definidos por la Secretaría Distrital de Salud (SDS).
13. Mantener actualizada la base de conocimiento y los manuales operativos asociados al soporte.
14. Transferir conocimiento al personal técnico de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) mediante sesiones de acompañamiento y formación periódicas.
15. Participar en mesas técnicas, comités de seguimiento o sesiones de coordinación cuando sea requerido.

D. Gestión de mantenimientos y cambios

16. Coordinar e implementar los cambios o ajustes operativos aprobados por la Secretaría Distrital de Salud (SDS), asegurando control de versiones y registro de impacto.
17. Planificar y ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos, comunicando previamente la ventana de intervención.
18. Brindar apoyo técnico a la Secretaría Distrital de Salud (SDS) durante verificaciones post-mantenimiento y restauración de servicios.

E. Continuidad y disponibilidad del servicio

19. Garantizar la operación continua de la plataforma Bogotá Digital (BD) con una disponibilidad mínima mensual del 98%, equivalente a una indisponibilidad máxima de 14,4 horas por mes.
20. Solicitar y gestionar los permisos de acceso necesarios a los entornos de infraestructura, manteniendo registro conforme a las políticas de seguridad.
21. Asesorar técnicamente a la Secretaría Distrital de Salud (SDS) en procesos de incorporación, configuración o reconfiguración de actores dentro de la plataforma, sin incluir desarrollo de nuevos componentes.

F. Acompañamiento técnico a iniciativas institucionales

22. Brindar acompañamiento técnico especializado a la Secretaría Distrital de Salud (SDS) en las iniciativas, proyectos o procesos institucionales que requieran el uso de la plataforma Bogotá Digital (BD).
23. Participar en las actividades técnicas y de coordinación necesarias para la incorporación, configuración de nuevos actores, fuentes de datos o servicios digitales en la plataforma.
24. Acompañar a la Secretaría Distrital de Salud (SDS) en la definición de requerimientos técnicos, validaciones funcionales y pruebas de integración.

25. Brindar acompañamiento técnico y soporte especializado a la Dirección TIC de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) en las actividades de administración compartida de los módulos o componentes de la plataforma Bogotá Digital (BD), conforme a los acuerdos que se definan entre las partes, con el propósito de fortalecer las capacidades institucionales de la Secretaría Distrital de Salud (SDS), garantizar la transferencia efectiva de conocimiento y preservar la integridad y continuidad operativa de la plataforma.

2.3 PRODUCTOS

Nº	Producto	Descripción	Formato sugerido	Periodicidad
1	Informe Ejecutivo Mensual de Soporte (Nivel 2)	Documento que resume las actividades de soporte ejecutadas durante el mes, principales incidentes, requerimientos atendidos, causas raíz, medidas correctivas, cumplimiento de SLA y disponibilidad alcanzada.	PDF (máx. 5 páginas)	Mensual
2	Registro Consolidado de Incidentes, Problemas y Requerimientos	Reporte tabular con el detalle de los casos atendidos: fecha, tipo, criticidad, tiempo de atención, tiempo de resolución, estado y evidencia de cierre.	Excel	Mensual
3	Matriz de Cumplimiento de Niveles de Servicio (SLA)	Resumen de indicadores clave: disponibilidad, cumplimiento de tiempos de atención y solución por categoría de incidente.	Excel	Mensual
4	Acta de Acompañamiento y Transferencia de Conocimiento	Acta corta que documente las sesiones técnicas o de capacitación realizadas entre el contratista y la SDS, incluyendo temas tratados, participantes y acuerdos.	Acta institucional	Mensual

3 OPERACIÓN PARA LA PLATAFORMA BOGOTÁ DIGITAL (BD)

3.1 ALCANCE

El servicio de operación tiene como propósito asegurar la administración técnica, estabilidad, seguridad y continuidad de los componentes tecnológicos que conforman la plataforma Bogotá Digital (BD), incluyendo infraestructura, bases de datos, aplicaciones, respaldos y

configuraciones.

3.2 ACTIVIDADES

A. Gestión de eventos

1. Implementar y mantener sistemas de monitoreo proactivo para detectar eventos en la infraestructura y aplicaciones.
2. Configurar umbrales y alertas críticas que permitan anticipar fallas en la disponibilidad o el rendimiento.
3. Establecer y mantener procedimientos de respuesta a eventos para su tratamiento oportuno.
4. Mantener un registro histórico de eventos y generar informes periódicos con análisis de tendencias y acciones aplicadas.

B. Gestión de problemas

5. Investigar, diagnosticar y resolver causas raíz de incidentes recurrentes.
6. Mantener un registro actualizado de problemas conocidos (KEDB) y sus soluciones.
7. Implementar acciones preventivas que minimicen la recurrencia de incidentes.

C. Gestión de cambios

9. Evaluar, autorizar y coordinar los cambios en la plataforma conforme al procedimiento de gestión de cambios de la Secretaría Distrital de Salud (SDS).
10. Minimizar el impacto de los cambios sobre la operación normal mediante pruebas y planificación adecuadas.

D. Gestión de configuración

11. Mantener actualizada la Base de Datos de Configuración (CMDB), incluyendo hardware, software, parámetros de entorno y documentación asociada.

E. Gestión de versiones

12. Aplicar actualizaciones, parches y upgrades de software y sistemas operativos, garantizando estabilidad y mitigación de vulnerabilidades.
13. Mantener un registro actualizado de versiones de software y componentes instalados en los entornos de QA y Producción.

F. Gestión de respaldos (backups)

14. Ejecutar un plan integral de copias de seguridad que cubra todos los datos críticos de la

plataforma.
15. Realizar respaldos de acuerdo con las políticas y retención definidas por la Secretaría Distrital de Salud (SDS).
16. Verificar periódicamente la integridad de las copias de seguridad y realizar pruebas de restauración.
17. Documentar los resultados de las verificaciones y pruebas de recuperación.

G. Gestión de aplicaciones

18. Administrar integralmente las aplicaciones y sus componentes, garantizando su desempeño y disponibilidad.
19. Monitorizar proactivamente su funcionamiento e identificar fallas potenciales.
20. Aplicar actualizaciones, ajustes o reconfiguraciones que optimicen su rendimiento.
21. Administrar usuarios, roles, privilegios y políticas de seguridad conforme a los lineamientos de la SDS.

H. Gestión de bases de datos

22. Administrar, configurar y operar las bases de datos de la plataforma.
23. Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos, optimizar el rendimiento y asegurar su integridad.
24. Implementar procedimientos de recuperación ante fallos, cuando se presenten incidentes.
25. Actualizar y suministrar la política de copias de seguridad de las bases de datos.
26. Apoyar procesos de migración o actualización de versiones cuando sean requeridos por la SDS.
27. Brindar asesoría técnica en mejora continua y gestión eficiente del servicio de bases de datos.

3.3 PRODUCTOS

Nº	Producto	Descripción	Formato sugerido	Periodicidad
1	Informe de Gestión Operativa y Administración de Plataforma	Resumen técnico de las actividades de operación desarrolladas: gestión de eventos, cambios, versiones, respaldos, configuración y desempeño de los entornos (QA y Producción).	PDF (máx. 6 páginas)	Mensual
2	Reporte de Monitoreo y Eventos Críticos	Extracto o consolidado de alertas y eventos detectados en la infraestructura, con las acciones de contención o solución aplicadas. Incluye métricas de desempeño de los servicios monitoreados.	DF	Mensual

3	Bitácora de Gestión de Cambios y Configuración	Registro actualizado de cambios aprobados, implementados y verificados, así como de las modificaciones en la CMDB o componentes de configuración.	Excel / PDF	Mensual
4	Informe de Gestión de Respaldos y Recuperación	Evidencia de la ejecución de copias de seguridad, verificaciones de integridad y pruebas de restauración realizadas durante el mes.	PDF / Excel	Mensual
5	Informe de Gestión de Aplicaciones y Bases de Datos	Documento técnico con resumen del comportamiento de las aplicaciones y bases de datos: rendimiento, ajustes, optimizaciones, mantenimientos realizados, incidencias y estado de versiones.	PDF	Mensual

3.4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO – ANS

Las solicitudes de soporte, incidentes o requerimientos deberán ser registradas a través de la herramienta de gestión dispuesta por el Punto Único de Contacto (PUC) del contratista.

El contratista será responsable de realizar la gestión correspondiente con base en la información registrada en el ticket generado por el gestor de incidentes.

El nivel de prioridad asignado a cada caso determinará los tiempos de atención y solución aplicables, conforme con los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos.

La siguiente matriz de criticidad define los niveles de prioridad y los tiempos máximos de atención y solución asociados, de acuerdo con la criticidad e impacto del incidente en la operación de la plataforma.

NOMBRE	NIVEL DE SEVERIDAD	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE ATENCIÓN	TIEMPO MÁXIMO DE SOLUCIÓN
	1	Critica	Caída total de la plataforma, no permite la operación.	4 horas corridas	8 horas corridas * Puede ser una solución alterna
			Caída parcial de la		8 horas hábiles

Gestión de incidentes	2	Alta	plataforma, no permite la operación de uno o varios componentes.	6 horas hábiles	* Puede ser una solución alterna
	3	Media	Incidentes que no afectan la operación de la plataforma, pero que a corto plazo se sospecha que podría afectar la operación.	6 horas hábiles	16 horas hábiles * Puede ser una solución alterna
Gestión de peticiones	4	Baja	Dudas de la operación de la herramienta y/o Solicitudes de información, dudas, configuraciónde usuarios.	1 día hábil	Tiempo de atención menor a 4 días hábiles.
Requerimientos	4	Baja	Corresponde a una solicitud de un cambio o mejora sin que se afecte elservicio.	Según procedimiento acordado para estimación de recursospor parte del CONTRATISTA	
Operación de TI - Disponibilidad de los Servicios	1	Alta	Se deberá garantizar la disponibilidad de los servicios de TI de la plataforma de interoperabilidad los 7 días a la semana, 24 horas Con un máximo de indisponibilidad de 14,4 horas mensuales	NA	NA

			obtenidas bajo la siguiente formula de estimación: (24 Horas *30 Días) * 2% Indisponibilidad .		

Tabla 2 - Matriz de Criticidad

El contratista registrará, diagnosticará, aislará, corregirá, resolverá y remediará todos los incidentes, problemas y fallas que afecten la funcionalidad de la plataforma tecnológica de interoperabilidad Bogotá Digital (BD), en los tiempos establecidos en los ANS.

La medición de los tiempos asociados a los ANS se medirá según los siguientes casos:

- Desde el momento de la apertura del caso en la herramienta del Punto Único de Contacto.
- Desde el momento de haber sido detectado por el Sistema de Gestión suministrado por el contratista.

La medición de los indicadores relacionados con los ANS será realizada por el contratosta y podrán ser auditadas en cualquier momento por la Secretaria Distrital de Salud (SDS). El Contratista entregará un informe detallado mensual con la relación de tickets, incidentes, problemas y fallas presentadas durante el mes a evaluar, y unresumen con las estadísticas de cumplimiento de estos indicadores.

3.5 PENALIDADES

El incumplimiento de los ANS por la inadecuada atención de las solicitudes radicadas por el gestor de incidentes en la herramienta provista por el contratista dentro del tiempo máximo establecido conllevará sanción para el contratista de acuerdo con la siguiente tabla:

ANS	PENALIDAD
Entre 90% y 100%	NO HAY PENALIDAD
Entre 80% y 89%	2% mensual facturado servicio soporte
Entre 70% y 79%	4% mensual facturado servicio soporte
Inferior a 70%	7% mensual facturado servicio soporte

Tabla 3 - Matriz de penalidades

Mensualmente el contratista deberá presentar un informe del soporte y seguimiento de todas las incidencias, requerimientos y problemas relacionados con la plataforma tecnológicade interoperabilidad Bogotá Digital (BD) reportadas por el gestor de incidencias durante el período, relacionando los eventos o circunstancias que afectaron la operación de la plataforma junto con la descripción de la solución y recomendaciones para optimizar la prestación de servicio.

El cálculo del porcentaje de cumplimiento de ANS mensual se realizará con base en reporte

mensual generado a partir de la herramienta provista por el contratista para los siguientes indicadores:

$$Indicador\ cumplimiento\ ANS: \left(\frac{Cantidad\ de\ casos\ reportados\ atendidos\ dentro\ de\ ANS}{Total\ de\ casos\ reportados\ y\ atendidos}\right) * 100$$

$$Indicador\ atención\ de\ solicitudes: \left(\frac{Cantidad\ de\ casos\ atendidos}{Cantidad\ de\ casos\ reportados\ en\ el\ mes}\right) * 100$$

No se tendrán en cuenta incidentes y/o requerimientos que no hayan podido ser atendidos de forma debidamente justificada por razones de fuerza mayor o caso fortuito, que no fueren imputables al contratosta; en todo caso la justificación deberá documentarse correctamente.

Si los ANS establecidos no reflejan la calidad del servicio requerido por la Secretaria Distrital de Salud, estos serán replanteados, validados y aplicados de común acuerdo entre la Secretaria Distrital de Salud y el contratista. Para ello, los ANS y su forma de medición, podrán ser revisados cada dos meses o cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

3.6 PERFILES MINIMOS REQUERIDOS

Los requerimientos mínimos para este numeral son los enunciados a continuación, sin embargo, en el caso de requerir personal adicional para el cumplimiento de las obligaciones contractuales, el contratista deberá suministrar dicho personal sin costo adicional para la SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD:

GERENTE DE SERVICIO

ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
COMPETENCIAS	
Educación mínima requerida:	Ingeniero de sistemas. Electrónica, Telecomunicaciones o Telemática con especialización en Gerencia de Proyectos
Formación mínima requerida:	- PMP Certificado - Scrum Fundamentals - Certificado ITIL v4 Fundamental
Experiencia mínimarequerida:	- 5 años de experiencia como gerente de operaciones de Misión Crítica en el sector Salud

GESTOR DE INCIDENTES

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

COMPETENCIAS	
Educación mínima requerida:	Título de formación universitaria en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones oTelemática.
Formación mínima requerida:	- ITIL
Experiencia mínimarequerida:	- 3 Años de experiencia como Gestor, coordinador de mesa de ayuda

ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS

ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
COMPETENCIAS	
Educación mínima requerida:	Título de formación universitaria en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o Telemática.
Formación mínima requerida:	- Conocimientos en MySQL Rack - Conocimientos en Oracle Rack - Conocimientos en Gestión de copias de seguridad - Conocimientos en BI.
Experiencia mínima requerida:	4 años de experiencia como DBA en operaciones de misión crítica, con conocimiento en bases de datos no relacionales.

ADMINISTRADOR DE APLICACIONES DE CAPA MEDIA

ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
COMPETENCIAS	
Educación mínima requerida:	Título de formación universitaria en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o Telemática.
Formación mínima requerida:	Conocimientos en JBOSS, Apache, TOMCAT Conocimientos en Herramientas de monitoreo Conocimientos en Infraestructura, SO, Linux
Experiencia mínima requerida:	4 años de experiencia como administrador de servidores de aplicaciones

ADMINISTRADOR DE BUS EMPRESARIAL

ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
COMPETENCIAS	
Educación mínima requerida:	Título de formación universitaria en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o Telemática.

Formación mínima requerida:	Cursos o preferiblemente certificación en: • HL7 • IHE • ESB MIRTH CONNECT
Experiencia mínima requerida:	4 años en administración del BUS Empresarial Mirth.

ADMINISTRADOR DE SERVIDORES E INFRAESTRUCTURA

ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
COMPETENCIAS	
Educación mínima requerida:	Título de formación universitaria en Ingeniería de Sistemas, Electrónica, Telecomunicaciones o Telemática.
Formación mínima requerida:	• Conocimientos en Linux, Red Hat, Openshift, Microsfot Azure • Conocimientos en Balanceadores: Citrix, HA Proxy • Conocimientos en Herramientas de monitoreo
Experiencia mínima requerida:	4 años de experiencia en administración de centros de datos y plataformas de misión crítica.

ANALISTA DE REQUERIMIENTOS

ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
COMPETENCIAS	
Educación mínima requerida:	Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Software, Ingeniería Industrial, Ingeniería Informática o áreas afines.
Formación mínima requerida:	Conocimiento en levantamiento y gestión de requerimientos, análisis de procesos, gestión de proyectos y/o arquitectura de sistemas de información, así como conocimientos en metodologías ágiles (Scrum, Kanban) o marcos de buenas prácticas para la gestión de servicios y proyectos de TI.
Experiencia mínima requerida:	4 años de experiencia en levantamiento de requerimientos.

4. SOPORTE DE NIVEL 3 PARA LA PLATAFORMA BOGOTÁ DIGITAL (BD)

4.1 ALCANCE

Renovar la suscripción del licenciamiento de los siguientes componentes tecnológicos de la plataforma Bogotá Digital (BD): Elasticsearch, Bus de Servicios Empresarial Mirth Connect y Onesait Healthcare Data (OHD).

4.2 ACTIVIDADES

1. Renovar la suscripción del licenciamiento de la herramienta de reportes Elasticsearch en nivel Platino, por un periodo de un (1) año.
2. Renovar la suscripción del licenciamiento del Bus de Servicios Empresarial Mirth Connect por un periodo de un (1) año.

3. Renovar la suscripción del licenciamiento de Onesite Healthcare Data (OHD) por un periodo de un (1) año.

4.3 PRODUCTOS

Documentos suscritos con el fabricante que certifiquen el soporte de nivel 3. abarcando los siguientes componentes tecnológicos: Elasticsearch, Bus de Servicios Empresarial Mirth Connect y Onesait Healthcare Data (OHD).

5. EVOLUCIONES FUNCIONALES Y ADECUACIONES TECNOLÓGICAS DE LA PLATAFORMA BOGOTÁ DIGITAL

5.1 ALCANCE

El contratista debe desarrollar evoluciones funcionales y adecuaciones tecnológicas sobre la plataforma Bogotá Digital (BD), orientadas a apoyar, habilitar y fortalecer las estrategias, iniciativas, programas y líneas de acción definidas por la Secretaría Distrital de Salud (SDS) en el marco del Modelo de Atención MAS Bienestar, mediante la adopción de la metodología ágil SCRUM.

Estas evoluciones se ejecutarán durante la vigencia contractual, con base en los requerimientos que formule la SDS, de acuerdo con sus prioridades institucionales, y se implementarán sobre los componentes y módulos existentes de la plataforma, garantizando la continuidad operativa, la seguridad de la información, la interoperabilidad y el desempeño del sistema.

5.2 ACTIVIDADES

1. Apoyar a la Secretaría Distrital de Salud en el levantamiento, análisis y documentación de requerimientos funcionales y técnicos, asegurando claridad y viabilidad.
2. Mantener un backlog de requerimientos actualizado, priorizado y validado por la Secretaría Distrital de Salud, con trazabilidad de su estado (propuesto, aprobado, en desarrollo, en validación, implementado).
3. Asegurar que toda evolución o adecuación cuente con aprobación previa de la Secretaría Distrital de Salud antes de su ejecución.
4. Diseñar las soluciones funcionales y técnicas necesarias para atender los requerimientos aprobados.
5. Implementar evoluciones funcionales en módulos existentes, tales como:
    - Ajustes a flujos de negocio y reglas de operación.
    - Mejoras en tableros, visores, reportes y componentes analíticos.
    - Parametrizaciones y configuraciones funcionales.
    - Adecuaciones para la integración de nuevas fuentes de información y/o actores.

6. Realizar adecuaciones tecnológicas que garanticen compatibilidad, rendimiento, seguridad y escalabilidad.
7. Ejecutar pruebas técnicas y funcionales en ambientes controlados, con participación del equipo designado por la Secretaría Distrital de Salud.
8. Ajustar las soluciones con base en los resultados de las pruebas y las observaciones emitidas por la Secretaría Distrital de Salud, que sean necesarias para optimizar la calidad, eficiencia y seguridad de las implementaciones.
9. Elaborar y mantener actualizada la documentación técnica y funcional correspondiente a cada evolución o adecuación realizada, incorporando las aclaraciones y ajustes necesarios para garantizar precisión, coherencia y trazabilidad, de manera que refleje fielmente los cambios implementados y facilite su comprensión por parte de los equipos involucrados.
10. Proporcionar acompañamiento técnico especializado durante la puesta en operación y la adopción de las evoluciones, garantizando un soporte integral que incluya las aclaraciones y ajustes necesarios para asegurar la correcta implementación, el funcionamiento óptimo y la apropiación efectiva de los productos evolutivos por parte de los equipos responsables.
11. Garantizar la completa transferencia de conocimiento al personal designado por la Secretaría Distrital de Salud, mediante sesiones estructuradas, documentación clara y soporte continuo, incorporando todas las aclaraciones y ajustes necesarios para asegurar la comprensión integral de las soluciones implementadas y su correcta operación.

5.3 PRODUCTOS

1. Informe mensual de evoluciones funcionales y adecuaciones tecnológicas Documento que consolide:

    - Requerimientos atendidos durante el periodo.
    - Evoluciones y adecuaciones.
    - Estado del backlog de requerimientos.

2. Backlog actualizado de requerimientos: Registro consolidado de requerimientos funcionales y técnicos, con su priorización, estado y trazabilidad.

3. Evidencias de pruebas y validaciones: Informe de las pruebas realizadas, resultados obtenidos y validaciones efectuadas con la Secretaria Distrital de Salud.

4. Documento técnico–funcional de la evolución: Descripción de la solución, alcance funcional, componentes impactados y las consideraciones técnicas relevantes, incluyendo la arquitectura de la solución, configuraciones aplicadas y evidencias que respalden su correcta operación.

- Rosemberg Álvarez Diaz / Dirección TIC
- John Jairo Garzón Gomez / Dirección TIC
- Luis Alberto Valencia / Dirección TIC