



ANEXO 8.

**ANEXO 9- PROTOCOLO DE INDISPONIBILIDAD PARA LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS A LA CONVOCATORIA EXPEDIDO POR EL MINTIC
MINTIC No. 001 DE 2021**

OBJETO:

FINANCIAR E IMPLEMENTAR PROYECTOS, PARA APOYAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, EN CUALQUIERA DE LAS ETAPAS DEL NEGOCIO EN EL MARCO DE LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA

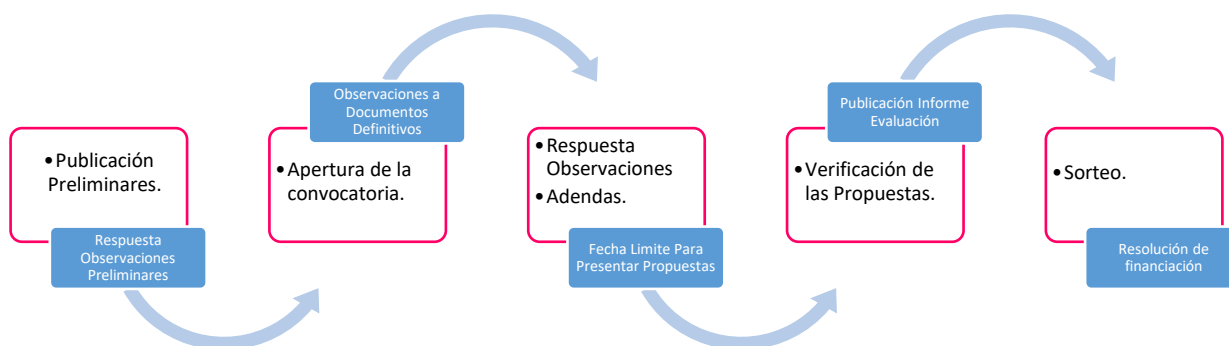
El presente documento tiene como propósito definir el protocolo de indisponibilidad para la plataforma de la convocatoria de Transformación Digital y Fortalecimiento de Medios de Comunicación, del Ministerio de Tecnología de la Información y las comunicaciones MINTIC / Fondo único de Tecnologías y las Comunicaciones FUNTIC. Los términos definidos en este protocolo son los mínimos para garantizar igualdad de oportunidades, pluralidad de oferentes, habilitación objetiva y transparencia en el proceso.

El protocolo está dirigido a los Usuarios de la plataforma frente a eventos de incidentes particulares o indisponibilidad total que interrumpan el normal desarrollo de la presente convocatoria.

Las actuaciones que pueden ser afectadas por los incidentes particulares o indisponibilidad total son: proceso de presentación de propuestas y cargue de documentos, observaciones o subsanaciones, evaluaciones, publicación de informes de evaluación.

Este protocolo de indisponibilidad se aplicará a partir de la apertura de la convocatoria de Transformación Digital y Fortalecimiento de Medios de Comunicación y será de uso obligatorio para los usuarios en cada una de sus etapas.

ETAPAS DEL PROCESO





DEFINICIONES:

Usuario: para el presente protocolo, entiéndase como Usuario toda cuenta de persona natural o jurídica, de derecho privado o público que desee participar en la convocatoria de Transformación Digital y Fortalecimiento de Medios de Comunicación y que adelanta una o varias tareas del proceso de convocatoria, como por ejemplo presentar propuestas, presentar observaciones o subsanaciones, responder solicitudes de información entre otros.

Entidad: para el presente protocolo, entiéndase como entidad al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC / Fondo único de Tecnologías y las Comunicaciones FUNTIC.

Incidente particular: Son las que se presentan para un **usuario en particular** y que impiden la culminación de una etapa o acto del proceso de convocatoria en específico. Estos casos particulares son certificados por la Mesa de servicio del MinTIC mediante un correo electrónico que responde al caso radicado por el usuario a través del correo sopORTEconvocatoriaTD@mintic.gov.co en el correo la Oficina de TI de MinTIC determinará la existencia de una falla y ese correo constituye el certificado que habilitará, para hacer uso del protocolo de indisponibilidad.

Indisponibilidad total: Afectan el normal funcionamiento de la plataforma y se presentan para **todos sus usuarios**. Si se presentan estas fallas, la Oficina de TI de MINTIC expedirá un certificado con la fecha y hora de inicio, y la fecha y hora de terminación. El certificado se publicará cuando sea superada la Falla en un plazo máximo de cuatro horas siguientes a la terminación de esta en el siguiente enlace: <https://www.mintic.gov.co/transformaciondigitalmedios>. Mientras se esté presentando la falla, MinTIC lo anunciará en las siguientes páginas web: <https://www.mintic.gov.co/transformaciondigitalmedios> <https://www.mintic.gov.co>

Canales de atención: La Oficina de TI, a través de la Mesa de servicio, dispone de los siguientes canales de atención para el reporte incidentes particular o incidente general.

Teams: mesadeserviciosectorial@mintic.gov.co

Extensiones: 3325 / 3215 / 3499

Correo electrónico: sopORTEconvocatoriaTD@mintic.gov.co

Ante un posible incidente general o Indisponibilidad total es **importante que los usuarios estén atentos** las siguientes páginas web de MinTIC <https://www.mintic.gov.co/transformaciondigitalmedios> y/o www.mintic.gov.co y en caso de incidentes Particulares, se comuniquen oportunamente con la Mesa de Servicio a través del correo sopORTEconvocatoriaTD@mintic.gov.co. En cualquier evento, la comunicación con MinTIC debe realizarse antes de finalizar los tiempos definidos en el cronograma contenido en proceso de la convocatoria.



Los mantenimientos programados por La Oficina de TI a la plataforma de la convocatoria de Transformación Digital y fortalecimiento de Medios de Comunicación en ningún caso autorizan el uso del presente protocolo, estos mantenimientos son informados a todos los usuarios de manera anticipada a través de la página de MinTIC <https://www.mintic.gov.co/transformaciondigitalmedios>

1. INDISPONIBILIDAD TOTAL DE LA PLATAFORMA:

En cualquier evento de indisponibilidad total certificada por la Oficina de TI de MinTIC, según lo defina la entidad podrá procederá a:

- 1.1. Modificar el cronograma de los procesos de la convocatoria de acuerdo a los tiempos previstos para cada etapa o actividad; y a expedir un certificado generado por la Oficina de TI de MinTIC, por el tiempo de la indisponibilidad como mínimo.

Durante el transcurso de la indisponibilidad total, la entidad comunicará a los usuarios a través de las siguientes páginas web: <https://www.mintic.gov.co/transformaciondigitalmedios> y/o www.mintic.gov.co la decisión que tome frente a la falla general certificada por la Oficina de TI de MinTIC y/o remitirá por el correo electrónico dispuesto en la convocatoria, las acciones que los usuarios deben realizar.

- 1.2. Adoptar en caso de ser requerido un procedimiento alternativo para dar continuidad al proceso con base en las instrucciones descritas para cada etapa del proceso de convocatoria del presente protocolo. Durante el transcurso de la novedad y una vez superada la falla, la entidad comunicará a los interesados por los medios definidos en el numeral 1.1 la decisión que tome frente a la Falla general certificada por la Oficina de TI de MinTIC.

2 Incidente particular:

En cualquier evento de Incidente particular certificado por la Oficina de TI de MinTIC, y según lo defina la entidad se procederá a:

- 2.1. Adoptar en caso de ser necesario los procedimientos alternativos para dar continuidad al proceso con base en las instrucciones descritas para cada etapa del proceso de convocatoria del presente protocolo. Durante el transcurso de la falla, la entidad comunicará a los interesados por los medios adecuados la decisión que tome frente al Incidente particular certificado por la Oficina de TI de MinTIC y remitirá por



el correo electrónico dispuesto en la convocatoria, las acciones que los usuarios deben realizar.

2.2. Procedimiento para que el Usuario reporte un Incidente Particular:

En el evento de un incidente particular el usuario debe reportar dentro de los tiempos de los procesos establecidos en la convocatoria de la siguiente manera:

- 2.3. Los usuarios deberán reportar sus incidencias con la plataforma de la convocatoria de Transformación Digital y fortalecimiento de Medios de Comunicación, mediante el correo sopORTEconvocatoriaTD@mintic.gov.co para lo cual, se registrará en la herramienta de seguimiento y se generará un numero de Ticket (Ejemplo: GR123456) con el cual se podrá hacer seguimiento del caso. La entidad emitirá respuesta al incidente en un plazo no mayor a 24 horas.

Cada caso de servicio será analizado, priorizado y escalado conforme a lo parametrizado en cada una de las categorías correspondientes y se informará al usuario mediante correo electrónico el estado y/o solución de este.

Nota: En caso que la indisponibilidad se presente en las 24 horas antes de cierre de cada etapa de acuerdo al cronograma del proceso el usuario tendrá un plazo mínimo por el mismo tiempo de la indisponibilidad certificada y máximo de 24 horas, para aportar documentos al proceso por el correo sopORTEconvocatoriaTD@mintic.gov.co siempre que se le haya confirmado al usuario en la resolución de su incidente particular.

En caso de requerirlo los agentes de mesa podrán contactarse con el usuario que reporta el caso con el fin de obtener más información y replicar el error presentado para así poder guiarlo y resolver el incidente en el menor tiempo posible.

3. Consideraciones Generales del Protocolo de Indisponibilidad.

En caso de presentarse modificación al cronograma y adoptasen procedimientos alternativos como lo establece este protocolo, la Entidad requerirá verificar:

- i) La existencia del Certificado de Indisponibilidad expedido por la Oficina de TI del MinTIC, donde se certifique la indisponibilidad ó incidente particular.



- ii) Que las solicitudes de autorización para remitir propuestas, subsanaciones o documentos del proceso al correo soporteconvocatoriaTD@mintic.gov.co como medio alternativo de un incidente particular, se hayan puesto en conocimiento a la entidad previo a la fecha y hora de cierre del proceso, manifestando los motivos que dieron lugar a la imposibilidad para presentar propuestas, subsanación o documentos en la plataforma.

NOTA: No serán aceptadas propuestas con correos electrónicos que manifiestan la imposibilidad de presentar oferta enviados después de la fecha y hora de cierre de cada proceso.

Los Usuarios deberán tener en cuenta que sólo podrán requerir las certificaciones de Indisponibilidad para habilitar los protocolos de “incidente particular” y/o “Indisponibilidad Total” cuando la falla se presente; En el último caso que dicha falla técnica de plataforma haya sido certificada por la entidad.

La indisponibilidad de redes y/o equipos del usuario y los errores humanos dentro de la plataforma no son objeto de certificación por parte de Mintic, por lo anterior no son responsabilidad de la entidad y no son causal de uso de la presente guía.