



Unidad del
**Servicio
de Empleo**

Bogotá D.C.,



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

Fecha: 24-05-2021 Hora: 10:13 AM

ORIGEN 500-SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA / MARÍA ELENA SILVA FANDIÑO
DESTINO ASOPAGOS S.A. / ASOPAGOS
ASUNTO CONTRATO NO. 001 DE 2021 ENTRE LA UNIDAD DEL SPE Y ASOPAGOS S.A. DEL 05 DE
OBS

Nº Folios:8

SPE-DT-2021-EE-0002162

Al contestar cite este número



4 folios

Doctor
JORGE ENRIQUE GUTIÉRREZ SAMPREDRO
Representante Legal
ASOPAGOS S.A.
Calle 66 7 18 Piso 3
Tel: 4074000
Ciudad

REFERENCIA: Contrato No. 001 de 2021 entre la Unidad del SPE y Asopagos S.A.
Del 05 de enero al 31 de diciembre de 2021.

ASUNTO: Solicitud soportes en respuesta del 13 de mayo de 2021 al Radicado No. SPE-DT-2021-EE-0001332 "Solicitud de soportes a las obligaciones contractuales del contrato de la referencia", recibida en la Unidad el 18 de mayo de 2021.

Respetado doctor Gutiérrez Sampredro, reciba un especial saludo:

En atención a la comunicación recibida el 18 de mayo de 2021, como respuesta al Radicado del asunto, me permito hacer las siguientes precisiones y solicitudes sobre algunos soportes a las obligaciones aportados:

OBLIGACIONES ESPECIFICAS

2. Disponer y mantener actualizada la infraestructura teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicio en términos de disponibilidad y calidad del servicio y proporcional al número de usuarios.

Entregable: Infraestructura instalada para soportar la operación de SISE y SISE off line, hardware, software base (sistema operativo, motor de base de datos, componentes básicos), seguridad, contingencia.



**El empleo
es de todos**

Mintrabajo

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co



Solicitud: Entregar el soporte ÚNICO a dicha obligación

Teniendo en cuenta que la Unidad del SPE ha contratado nuevamente bajo la modalidad de **Software como Servicio - SaaS**, el sistema de información que soporta la operación de gestión y colocación de empleo de la Unidad del Servicio Público de Empleo – SISE, incluida la infraestructura tecnológica y soporte requerido para la operación de gestión y colocación de empleo de los prestadores autorizados por la Unidad del SPE.

Se solicita acreditar que cuenta con la infraestructura requerida para la operación del proyecto (servidores, comunicaciones, almacenamiento disponibilidad). Para ello, debe anexar copia del contrato donde se especifique el proveedor, los productos y servicios contratados y tiempo de ejecución del mismo. El Data Center en que se encuentre la solución debe ser mínimo TIER III y debe ser certificado por el proveedor del servicio. Esto con la siguiente cuenta mensual (facturas y soportes).

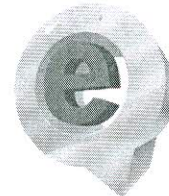
3. Velar por la seguridad de la información que transite o se enrute por su infraestructura operativa y tecnológica.

Solicitud: Entregar el soporte ÚNICO a dicha obligación.

Se solicita actualizar el certificado, ya que el enviado se encuentra expirado el 19/06/2019. Enviarlo con la siguiente cuenta mensual (facturas y soportes).

(ESPACIO EN BLANCO – Imagen en la siguiente página)





Unidad del
**Servicio
de Empleo**



By Royal Charter

bsi.

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that:

Microsoft Corporation
Microsoft Azure
One Microsoft Way
Redmond
Washington
98052
USA

Holds Certificate Number:

IS 577753

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

Please see scope page.

For and on behalf of BSI:

Andrew Launny, EMEA Sys Cert Ops & Compliance Director

Original Registration Date: 2011-11-29

Effective Date: 2017-06-20

Latest Revision Date: 2017-07-20

Expiry Date: 2020-06-19

Page: 1 of 10



...making excellence a habit[®]

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsigroup.com/CertDirectory

Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: +44 (0)145 680 9000
BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805383 at 385 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
A Member of the BSI Group of Companies.



**El empleo
es de todos**

Mintrabajo

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co



Anexo Técnico

• INFRAESTRUCTURA

El contratista debe continuar suministrando la infraestructura requerida para soportar la operación de SISE y como mínimo debe garantizar:

- Disponibilidad del 99,44% de la aplicación.
Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

La imagen enviada no es legible y no permite establecer el periodo de medición ni se puede establecer la plataforma medida.

Adicional a ello, y como ya fue establecido con el gerente de servicios, se han evidenciado hasta el momento, dos tiempos de mantenimientos utilizados por Asopagos .S.A periódicamente que interrumpen la operación de SISE superando, el margen permitido en los acuerdos de nivel de servicios contratado para la presente vigencia, a los cuales se comprometió Asopagos .S.A. en la firma del Contrato No. 001 de 2021 y que explícitamente fue establecido en el documento de Estudio Previo, en el apartado 17.4. 'Acuerdos de Niveles de Servicio', se determina que:

"Para la operación del SISE, el servicio de soporte técnico, las actualizaciones y ajustes al software y la disponibilidad de la infraestructura, el contratista se compromete a cumplir mínimo con los niveles de servicio (...)".

En comunicación enviada a Asopagos S.A. con radicado No. SPE-DT-2021-EE-0001524, relaciono como "La Unidad del SPE ha ejecutado seis (6) contratos, anteriores la presente vigencia; a través de los cuales, se han implementado ajustes evolutivos al mismo, atendiendo con ello lo establecido por la normatividad vigente en temas de Empleo. Para cada uno de estos contratos, se establecieron las obligaciones generales y específicas que debieron ser avaladas por el supervisor designado para éstos".

Nuevamente, se indica que, la disponibilidad de la solución (software e infraestructura), establecida en los documentos contractuales, (del actual contrato No. 001 de 2021) es de 7x24 y que estos determinan que se tolerará una disponibilidad mínima del 99,44% mensual, lo que quiere decir que la aplicación en el peor panorama no estará disponible 4 horas máximo en el mes.

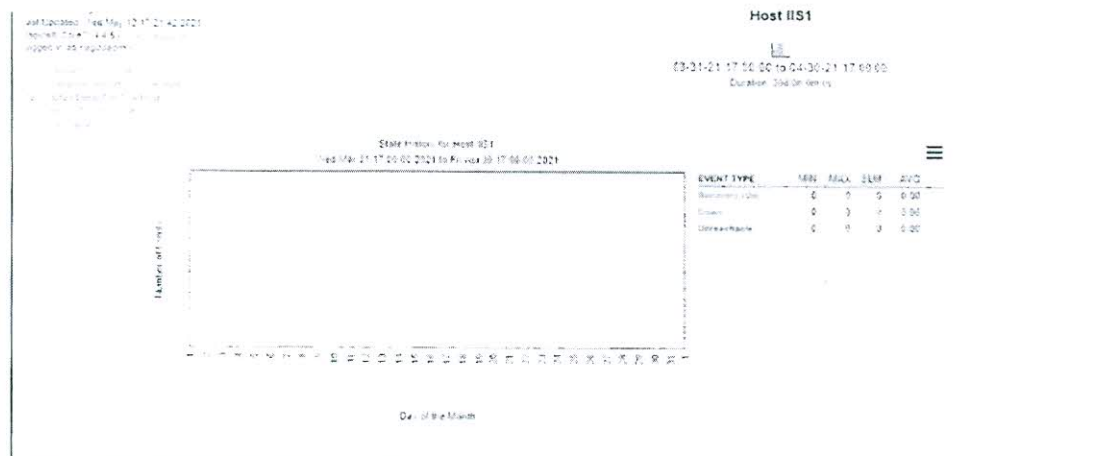
La Unidad del SPE desde el contrato 269 de agosto de 2015 y subsiguientes, ha contemplado la necesidad de que se lleven a cabo los mantenimientos preventivos al sistema de información y las actualizaciones, ajustes y otros mantenimientos; y que las lecciones aprendidas en el desarrollo de los seis (6) contratos previos al de la presente vigencia,





permitieron que se incorporaran en los documentos que hacen parte integral del contrato No. 001 de 2021, no sólo, estas necesidades, sino el cómo se deben gestionar para garantizar la operación del servicio y el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados.

Por lo cual nuevamente los invito a enviar comunicación oficial a la Unidad del SPE, informando los tiempos requeridos para llevar a cabo los mantenimientos preventivos durante la vigencia del contrato No. 001 de 2021 al sistema de información, ajustes y otros mantenimientos, con el fin de determinar la afectación de la operación en el cumplimiento de los ANS establecidos en el contrato y llevar a cabo el procedimiento por la Unidad de comunicación al ciudadano, con la debida antelación y garantizar la continuidad en la operación del servicio y ajustar los informes de ANS y efectuar los descuentos a la próxima factura.



6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- La solución implementada debe garantizar a los usuarios la protección de datos personales de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

Solicitud: Entregar el soporte ÚNICO a dicha obligación.

- La solución implementada debe responder a las actividades y controles que apliquen de seguridad de la información, definidos por la norma técnica ISO 27001:2013 para los dominios de:
 - Control de accesos
 - Seguridad Física y ambiental
 - Seguridad en las operaciones
 - Gestión de incidentes de seguridad
 - Continuidad del negocio





- Adquisición de sistemas, desarrollo y mantenimiento
- Que incluye entre otros, controles como:
- Controles contra código malicioso y espía (Malware y Spyware)
 - Restricciones a la instalación de software
 - Seguridad de los servicios de red
 - Restricciones a los cambios de los paquetes de software
 - Política de control de acceso
 - Restricción del acceso a la información
 - Control de acceso al código fuente de los programas
 - Gestión de la información secreta de autenticación de usuarios
 - Uso de la información secreta de autenticación
 - Gestión de las contraseñas de usuario
 - Procedimientos seguros de inicio de sesión
 - Gestión de cambios
 - Procedimientos de control de cambios en el sistema
 - Registro de eventos
 - Registros de administración y operación

Solicitud: Entregar el soporte ÚNICO a dicha obligación.

En su comunicación se indica:

"Soporte: Adjunto se entregan los certificados de seguridad entregados por el proveedor de la plataforma Azure".

Se solicita actualizar el certificado, ya que el enviado se encuentra expirado el 19/06/2019. Enviarlo con la siguiente cuenta mensual (facturas y soportes).

(ESPACIO EN BLANCO – Imagen en la siguiente página)





Unidad del
**Servicio
de Empleo**



By Royal Charter

bsi.

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that:

Microsoft Corporation
Microsoft Azure
One Microsoft Way
Redmond
Washington
98052
USA

Holds Certificate Number:

IS 577753

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

Please see scope page.

For and on behalf of BSI:

Andrew Launn, EMEA Sys Cert Ops & Compliance Director

Original Registration Date: 2011-11-29

Effective Date: 2017-06-20

Latest Revision Date: 2017-07-20

Expiry Date: 2020-06-19

Page: 1 of 10



...making excellence a habit™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsigroup.com/CheckDirectory

Information and Contact: BSI, Khemarm Court, Oliver Avenue, Watlington, Milton Keynes MK5 9PP, UK. Tel: +44 345 083 9000
BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805323 at 385 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
A Member of the BSI Group of Companies.



El empleo
es de todos

Mintrabajo

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co



8. MÉTRICAS, INFORMES Y REVISIONES DEL SERVICIO SOPORTE MENSUAL

8.2. Porcentaje de disponibilidad mensual de la solución:

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Se solicita reportar este porcentaje de disponibilidad mensual de la solución.

Tabla 6: Disponibilidad de la solución

REF	MÉTRICAS OPERATIVAS
A	Horas disponibles que tuvo la aplicación en el mes
B	Horas totales del mes.

Tabla 7: Cálculo del KPI de disponibilidad

REF	KPI	CÁLCULO
1	Número de horas que no estuvo disponible la aplicación en el mes	B-A
2	Porcentaje de disponibilidad mensual de la aplicación	$(A/B) \times 100$

Finalmente, aprovecho para solicitar que, para el envío mensual de los soportes para el pago, adicional al certificado de aportes parafiscales, adjuntar las planillas de pago correspondientes.

Agradezco la atención brindada y quedo atenta al recibo de dichos soportes, con el fin de indicar el cumplimiento a las obligaciones contractuales y que éstos hagan parte del expediente contractual en la Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo – Unidad del SPE.

Cordial saludo,

MARÍA ELENA SILVA FANDIÑO
Profesional Especializado Grado 22
Subdirección de Desarrollo y Tecnología
Carrera 69 N° 25B – 44 piso 7, edificio World Business Port
Teléfono: 7560009 Ext. 1403
Bogotá, D.C.

Copia: Doctor Pablo Antonio Ordóñez Peña, Ordenador del Gasto, Unidad del SPE.
Ingeniero Ricardo Abad Chacón Ibarra, Subdirector de Desarrollo y Tecnología, Unidad del SPE.



**El empleo
es de todos**

Mintrabajo

Unidad del Servicio Público de Empleo
Cra 69 No. 25B – 44 piso 7 Bogotá D.C.
PBX: (57 1) 7560009
www.serviciodeempleo.gov.co