



Señores

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

MARIA ELENA SILVA FANDIÑO

PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRADO 22

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA

Carrera 69 No. 25B-44 piso 7, edificio World Business Port

Teléfono: 7560009 Ext 1403

Bogotá, D.C.

ASUNTO: Informe operación SISE

Estimada Maria Elena, adjunto envío el informe de la operación de SISE para el mes de Mayo de 2021 de acuerdo a la comunicación enviada por usted.

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 offline, hardware, software base (sistema operativo, motor de base de datos, componentes básicos), seguridad, contingencia.

Solicitud: Entregar el soporte ÚNICO a dicha obligación.

Soporte: Los contratos suscritos con Microsoft son contratos de adhesión, es decir son contratos que se redactan por una sola de las partes y el aceptante simplemente se adhiere o no al mismo, aceptando o rechazando el contrato en su integridad.

En nuestro caso tenemos un contrato enterprise agreement desde hace seis años (el cual se renueva cada tres años), para el uso de la plataforma AZURE, a través de un canal de distribución (el cual si se puede escoger) con la firma SOFTWAREONE. El contrato permite seleccionar cualquier producto de la plataforma AZURE y pagarlo por demanda, es decir lo que se consuma.

Adjunto se envían los 3 documentos que corresponden al contrato de Enterprise Agreement el cual tiene ASOPAGOS con Microsoft.

- Enterprise Agreement.pdf
- Microsoft Business and Services Agreement.pdf
- Server and Cloud Enrollment.pdf

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.



Soporte: Se adjuntan los certificados de seguridad actualizados entregados por la plataforma de Azure en donde está alojada la aplicación.

Entregar de manera oportuna los informes establecidos por LA UNIDAD.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Desde inicio del contrato, mensualmente se ha entregado a la Unidad el respectivo informe de la Operación. En este sentido, se continuará enviando en este formato los respectivos soportes con los ítems clasificados con periodicidad mensual.

Elaborar y entregar los documentos señalados en el Anexo técnico.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación. Ver Detalle en Anexo Técnico, más adelante en este documento.

Soporte: Ver detalle según respuesta brindada más adelante

Realizar monitoreo, recuperación y estabilización de la plataforma SISE Y SISE Offline si fuera necesario.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: A continuación se envía imagen de la herramienta de monitoreo utilizada sobre la plataforma de SISE. El soporte relacionado con recuperación y estabilización, se entregarán cuando se presenten los respectivos casos.



Host Information
Last Updated: Wed Jun 9 17:17:32 CEST 2021
Updated every 90 seconds
Nagios® Core™ 4.4.5 - www.nagios.org
Logged in as [nagiosadmin](#)

[View Status Detail For This Host](#)
[View Alert History For This Host](#)
[View Trends For This Host](#)
[View Alert Histogram For This Host](#)
[View Availability Report For This Host](#)
[View Notifications For This Host](#)

Host
IIS1
(IIS1)

Member of
[windows-serve](#), [windows-servers](#)

13.68.31.229

Host State Information

Host Status:	UP (for 29d 13h 43m 21s)
Status Information:	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 28.45 ms
Performance Data:	rta=28.452000ms;3000.000000;5000.000000;0.000000 pl=0%;80;100;0
Current Attempt:	1/10 (HARD state)
Last Check Time:	06-09-2021 17:14:17
Check Type:	ACTIVE
Check Latency / Duration:	0,000 / 4,000 seconds
Next Scheduled Active Check:	06-09-2021 17:19:17
Last State Change:	05-11-2021 03:34:11
Last Notification:	N/A (notification 0)
Is This Host Flapping?	NO (0,00% state change)
In Scheduled Downtime?	NO
Last Update:	06-09-2021 17:17:29 (0d 0h 0m 3s ago)

Active Checks:

ENABLED

Passive Checks:

ENABLED

Obsessing:

ENABLED

Notifications:

ENABLED

Event Handler:

ENABLED

Flap Detection:

ENABLED

Entregable: Implementar en la plataforma los cambios o desarrollos que previamente se acuerden entre las partes durante la ejecución del contrato.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: El contrato 001 de 2021 no prevé desarrollos a la plataforma facilitada en modalidad SaaS, motivo por el cual, en el valor del mismo no se encuentran contempladas horas de desarrollo con su respectivo valor. Sin embargo, en el momento en que la Unidad tenga un requerimiento en este sentido, será evaluado por ASOPAGOS para establecer el alcance y costo del mismo.

Cumplir con el anexo técnico.

Solicitud: Entregar el soporte a dicha obligación. Ver Detalle en Anexo Técnico, más adelante en este documento.

Soporte: Frente a cada una de las disposiciones previstas en el Anexo Técnico se hará el comentario solicitado.

Cumplir con los acuerdos de niveles de servicio señalados en el Anexo Técnico que hace parte del presente proceso.

Solicitud: Entregar el soporte a dicha obligación. Ver Detalle en Anexo Técnico, más adelante en este documento.



Soporte: Frente a cada una de las disposiciones previstas en los ANS se hará el comentario solicitado.

Anexo Técnico

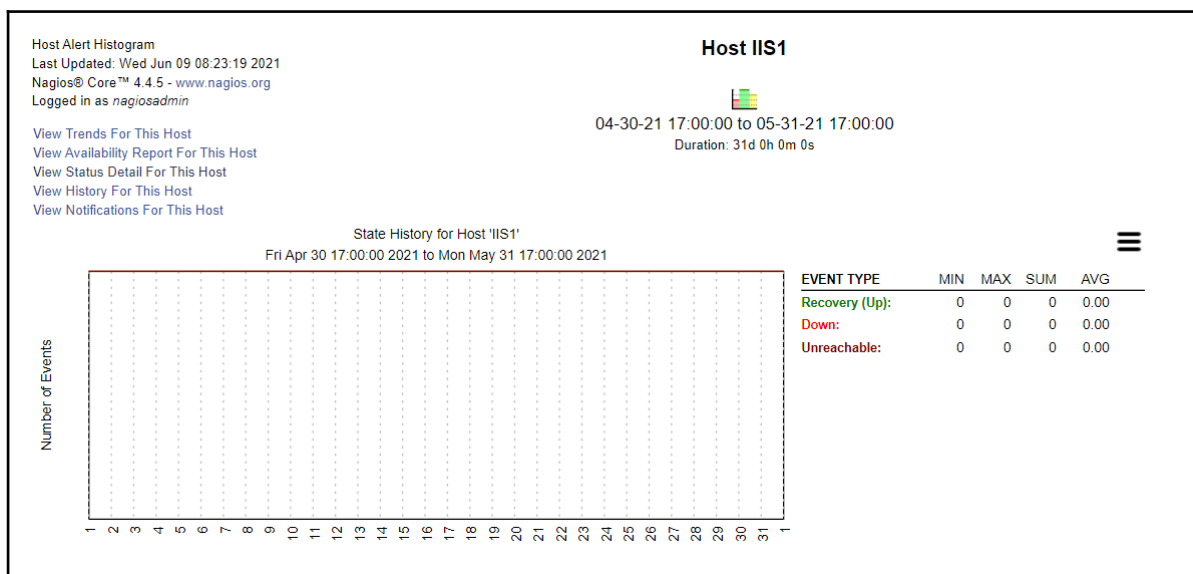
INFRAESTRUCTURA

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.

Soporte: Disponibilidad generada desde la herramienta de monitoreo.



Adicionalmente se dará respuesta a los horarios de mantenimiento de la infraestructura que se establecieron con la Unidad en otra comunicación.

Administración y soporte de la infraestructura.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Se inserta imagen de la herramienta de administración de Microsoft Azure y la pantalla de la herramienta de monitoreo para los casos de soporte que se presenten.



[Home](#) >

Virtual machines ...

Default Directory



Add ▾



Switch to classic



Reservations ▾



M

Subscription == **all**

Resource

Showing 1 to 7 of 7 records.



Name ↑↓



CONTIIS



CONTIIS2



CONTSEVSQL2017



SISEIIS



SISEIIS2



SQLSERVSISE2017



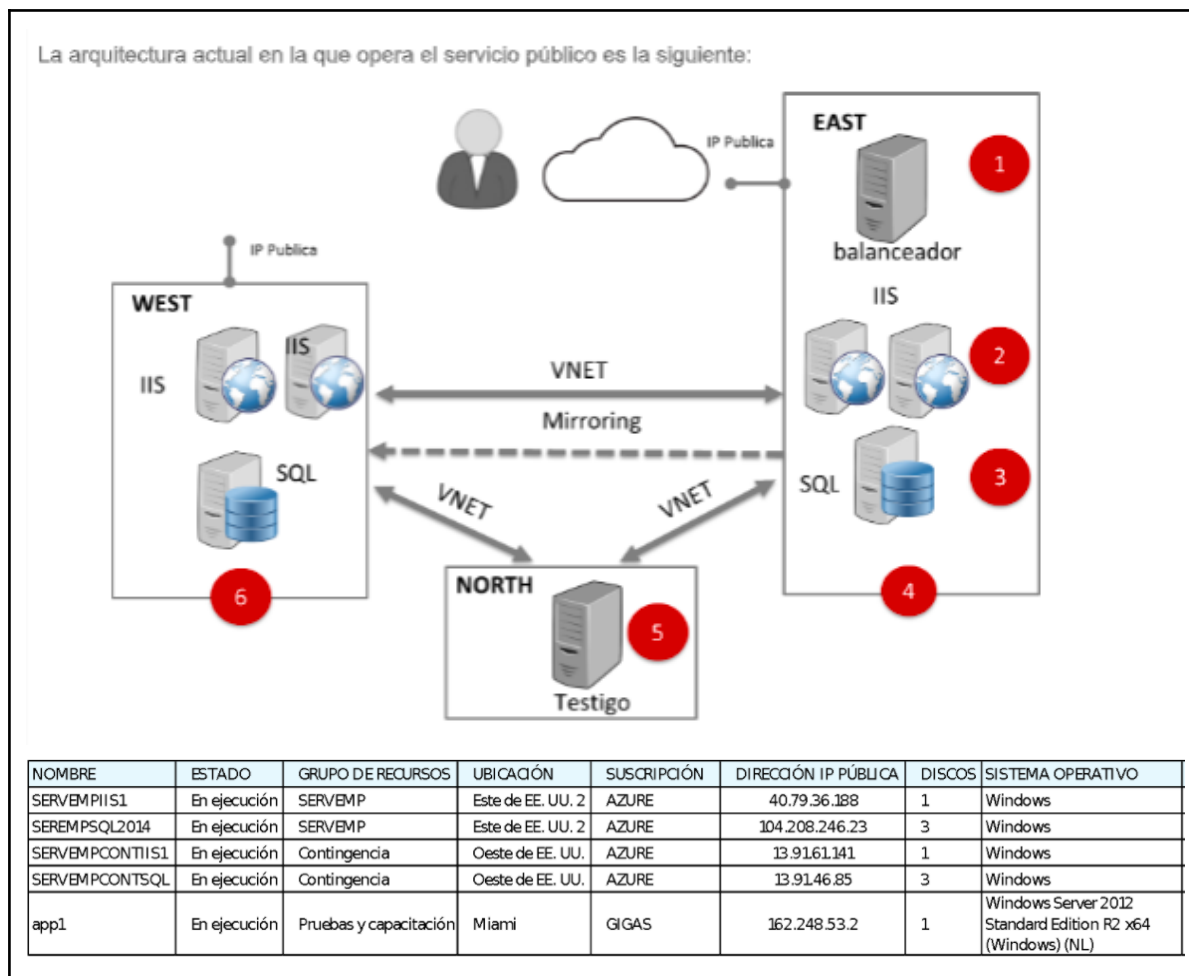
TESTSQL2017

Limit Results: 100 ▼			
Host ↕	Service ↕	Status ↕	Last Check ↕
IIS1	C:\ Drive Space	OK	05-11-2021 15:49:09
	CPU Load	OK	05-11-2021 15:40:08
	Memory Usage	OK	05-11-2021 15:42:05
	NSClient++ Version	OK	05-11-2021 15:49:04
	Uptime	OK	05-11-2021 15:44:03
	W3SVC	OK	05-11-2021 15:45:01
IIS2	C:\ Drive Space	OK	05-11-2021 15:43:30
	CPU Load	OK	05-11-2021 15:43:20
	Memory Usage	OK	05-11-2021 15:45:43
	NSClient++ Version	OK	05-11-2021 15:42:54
	Uptime	OK	05-11-2021 15:48:06
	W3SVC	OK	05-11-2021 15:49:17
SQLPROD	CPU Load	OK	05-11-2021 15:40:28
	H:\ Drive Space	OK	05-11-2021 15:43:38
	Memory Usage	OK	05-11-2021 15:44:49
	NSClient++ Version	OK	05-11-2021 15:44:11
	Uptime	OK	05-11-2021 15:47:12
localhost	Current Load	OK	05-11-2021 15:46:01
	Current Users	OK	05-11-2021 15:46:39
	HTTP	 WARNING	05-11-2021 15:47:16
	PING	OK	05-11-2021 15:44:48
	Root Partition	OK	05-11-2021 15:45:26
	SSH	 OK	05-11-2021 15:46:03
	Swap Usage	OK	05-11-2021 15:49:46
	Total Processes	OK	05-11-2021 15:45:24

Configuración de alta disponibilidad que garantice la continuidad del negocio: infraestructura en la nube y centro de datos alterno como contingencia.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

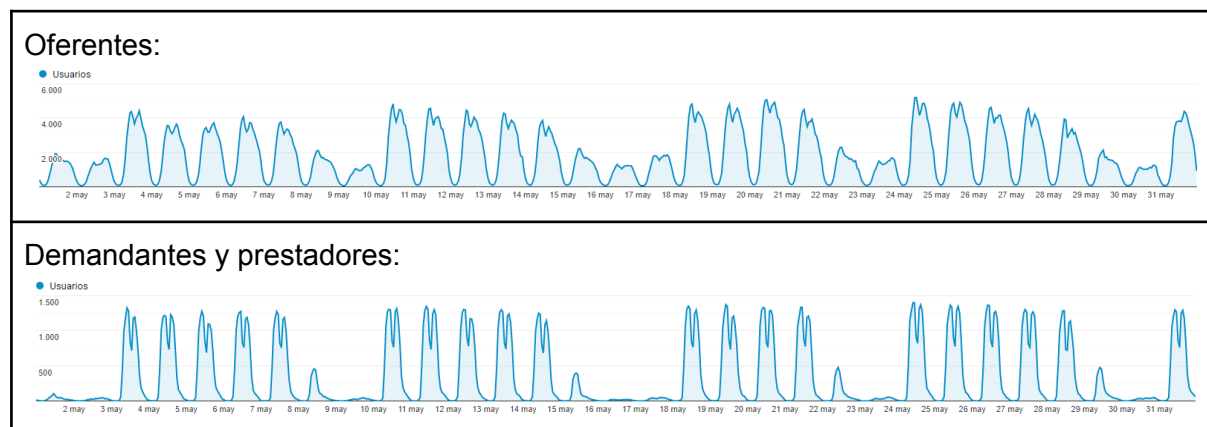
Soporte:



Soportar alta concurrencia (aproximadamente 8.000 sesiones activas en etapas de campaña y 4500 sesiones activas en tiempo normal, lo cual será medido a través de Google Analytics).

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

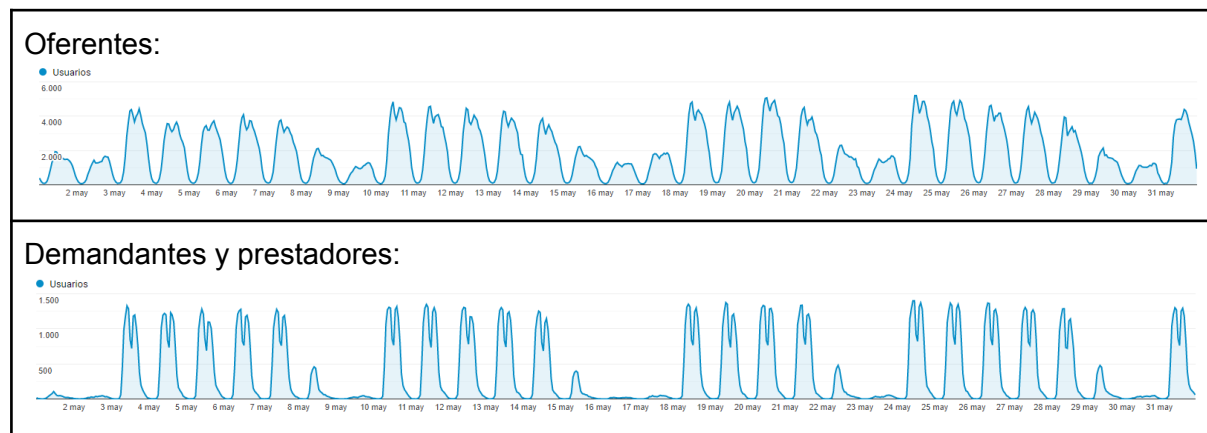
Soporte: Imágen de usuarios durante el mes de mayo de 2021 tomado de google analytics:



Garantizar conexiones de usuarios señalados en los ANS.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

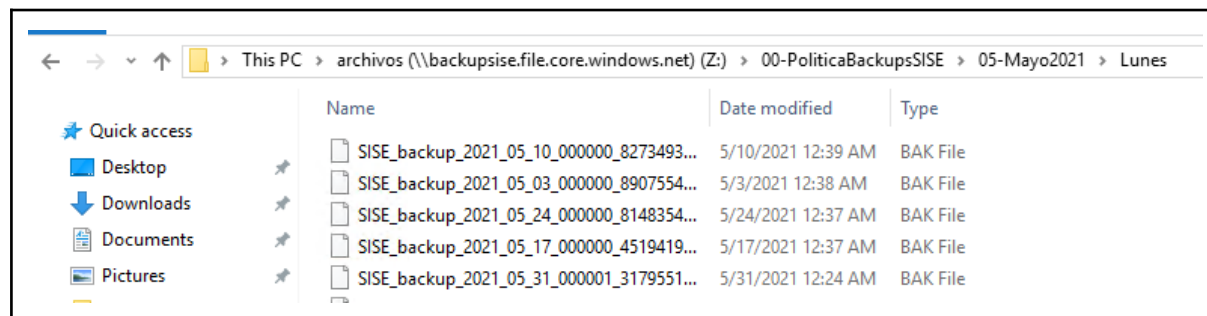
Soporte: Imágen de usuarios durante el mes de mayo de 2021 tomado de google analytics:



Disponer en medio externo para la Unidad del SPE la copia de la data procesada de acuerdo con las políticas de backups que se definan con el contratista.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Se entrega la imágen de la copia de seguridad almacenada en un medio externo hasta la fecha.



Name	Date modified	Type
SISE_backup_2021_05_10_000000_8273493...	5/10/2021 12:39 AM	BAK File
SISE_backup_2021_05_03_000000_8907554...	5/3/2021 12:38 AM	BAK File
SISE_backup_2021_05_24_000000_8148354...	5/24/2021 12:37 AM	BAK File
SISE_backup_2021_05_17_000000_4519419...	5/17/2021 12:37 AM	BAK File
SISE_backup_2021_05_31_000001_3179551...	5/31/2021 12:24 AM	BAK File

Disponer de una copia actualizada de la base de datos y de la aplicación para ser instalada en el ambiente de capacitación. De la base de datos se requiere la extracción de un 10% de datos, con modificación de información sensible como Nombres, Apellidos, números de identificación, etc.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación. Indicando ubicación de la copia tanto de la base de datos como de la aplicación dispuesta para ser instalada en el ambiente de capacitación.

Soporte: Se adjunta la URL del ambiente de capacitación el cual ya fue dispuesto desde el año 2016 con las condiciones antes mencionadas.

Módulo Personas:

<http://162.248.53.2:8082/Login.aspx>

Versión 2.6 de Abril de 2020



Módulo Empresas:

<http://162.248.53.2:8082/HomeEmpresa.aspx>

Versión 2.3 de diciembre de 2019

Módulo Prestador:

<http://162.248.53.2:8082/HomeAgencia.aspx>

Versión 4.9 de mayo de 2021

Operar en tiempos aceptables de respuesta para usuarios concurrentes. Tener en cuenta que el sistema deberá atender solicitudes de:

Registro de datos (hojas de vida), actualización, consulta de aproximadamente 600 Puntos de Atención.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Consulta a la BD de la cantidad de puntos de atención registrados en el sistema.

Total puntos de atención registrados: 474

```
--Puntos atención
select count (1) from agencia a
```

(No column name)	
1	474

Registro o cargue, almacenamiento y consulta de aproximadamente diez millones (10.000.000) de hojas de vida.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Consulta a la BD de la cantidad de HV registradas en el sistema. Total HV registradas en el sistema: 7.048.743

```
--HV registradas
select count (1)
from personas p(nolock)
inner join Postulantes pos (nolock) on pos.perso_id = p.perso_id
where cast (pos.ini_fecha as date) <='2021-05-31'
```

(No column name)	
1	7048743

Registro o cargue, almacenamiento y consulta de 1.000.000 vacantes.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.



Soporte: Consulta a la BD de la cantidad de vacantes registradas en el sistema. Total de vacantes registradas en el sistema: 1.324.003

<pre>--Vacantes registradas en el sistema select count (1) [Total] from Procesos pro (nolock) where cast (pro.fecha_creacion_proceso as date) <='2021-05-31'</pre>	
Results	Messages
Total	
1324003	

Consulta y actualización de datos de los ciudadanos interesados en buscar empleo (10.000.000).

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Consulta sobre la BD del log de auditoría donde están las ediciones y actualizaciones de HV desde prestador y desde Oferente. Desde el rol oferente: 2.420.098. Desde el rol prestador: 477.369. Para un total de: 2.897.467.

Desde el rol Oferente	<pre>----DESDE OFERENTE select count (1) from auditoria.log_oferente lo (nolock) where lo.ACCION_CONTROLADOR_ID in ('010101','010201','010202','010203','010301','010302', '010303','010501','010502','010503','010601','010602', '011201','011202','011203','012402','012403','012404', '012405','012501','012502','012503') and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) >='2021-05-01 00:00:00' and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2021-05-31 11:59:00'</pre> <table> <tr> <td>Results</td> <td>Messages</td> </tr> <tr> <td>(No column name)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2420098</td> <td></td> </tr> </table>	Results	Messages	(No column name)		2420098	
Results	Messages						
(No column name)							
2420098							
Desde el rol Prestador	<pre>--DESDE PRESTADOR select count (1) from auditoria.LOG_PRESTADOR lo (nolock) where lo.ACCION_CONTROLADOR_ID in ('020101','020102','020201','020202','020203','020301', '020302','020303','020502','020503','021201','021202', '021203','022402','022403','022404','022405','022501', '022502','022503') and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) >='2021-05-01 00:00:00' and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2021-05-31 11:59:00'</pre> <table> <tr> <td>Results</td> <td>Messages</td> </tr> <tr> <td>(No column name)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>477369</td> <td></td> </tr> </table>	Results	Messages	(No column name)		477369	
Results	Messages						
(No column name)							
477369							



Garantizar la operación en tiempos de respuesta y acceso concurrente en los puntos de atención de los prestadores que cuenten como mínimo con la siguiente infraestructura:

- Equipos personales con Windows 7 o superior
- 2 Gb de memoria
- Canal de comunicaciones de 1 Mb por cada 5 equipos

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: De acuerdo con la medición realizada por la plataforma de Google analytics, en donde hace un análisis de todos los usuarios que ingresaron al portal en el último mes y calcula sobre cada uno de ellos el tiempo de carga de cada página, a continuación se envía el cuadro con las 10 páginas más usadas en la plataforma desde el rol de Oferentes, Demandantes y prestadores con el respectivo tiempo promedio:

Prestadores y Demandantes. Tiempo promedio de carga: 2.28 Segundos	<div> <div>Página</div> <div>Número de visitas a páginas</div> <div>Tiempo medio de carga de la página (s) (comparado con el promedio del sitio)</div> </div>		
		6.539.452	2,28
		% del total: 100,00 % (6.539.452)	Medida de la visita: 2,28 (0,00 %)
	1. /agencia/Buscar_oferentes.aspx	703.282	-44,96 %
	2. /Postulante/HV_InfoBasicaAgencia.aspx	657.987	123,95 %
	3. /Postulante/HV_VerAgencia.aspx	439.077	-32,03 %
	4. /Postulante/HV_ExperienciaLaboralAgencia.aspx	295.496	-19,99 %
	5. /Postulante/HV_EducacionFormalAgencia.aspx	249.890	-3,41 %
	6. /Orientacion/RutaEmpleabilidadAgencia.aspx	182.558	-11,35 %
	7. /Agencia/GestionProcesoSelecion.aspx?fase=2	138.116	28,34 %
	8. /Analista/Proceso_PruebasSelecionados.aspx?rg=memi	121.703	-19,54 %
	9. /Agencia/GestionProcesosSelecion.aspx	98.183	-42,09 %
	10. /Agencia/ProcesosCandidatosFiltro.aspx?matching=1	81.172	1.073,30 %
Oferentes. Tiempo promedio de carga: 5.68 Segundos	<div> <div>Página</div> <div>Número de visitas a páginas</div> <div>Tiempo medio de carga de la página (s) (comparado con el promedio del sitio)</div> </div>		
		10.940.455	5,68
		% del total: 100,00 % (10.940.455)	Medida de la visita: 5,68 (0,00 %)
	1. /Postulante/HomeUsuario.aspx	2.084.419	9,57 %
	2. /Oferta_Resultados.aspx	1.390.012	25,62 %
	3. /Postulante/HV_InfoBasica.aspx	1.229.651	58,48 %
	4. /Postulante/MisProcesosSelecion.aspx	796.802	-53,41 %
	5. /Postulante/HV_ExperienciaLaboral.aspx	412.328	-13,66 %
	6. /Postulante/HV_EducacionFormal.aspx	394.925	-12,58 %
	7. /RestablecerContraseña.aspx	319.935	-50,54 %
	8. /Postulante/HV_Ver.aspx	255.520	-1,18 %
	9. /Registro/Cuenta.aspx	244.242	-29,76 %
	10. /Postulante/SeguimientoProcesosOferta.aspx	176.340	-62,20 %

ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

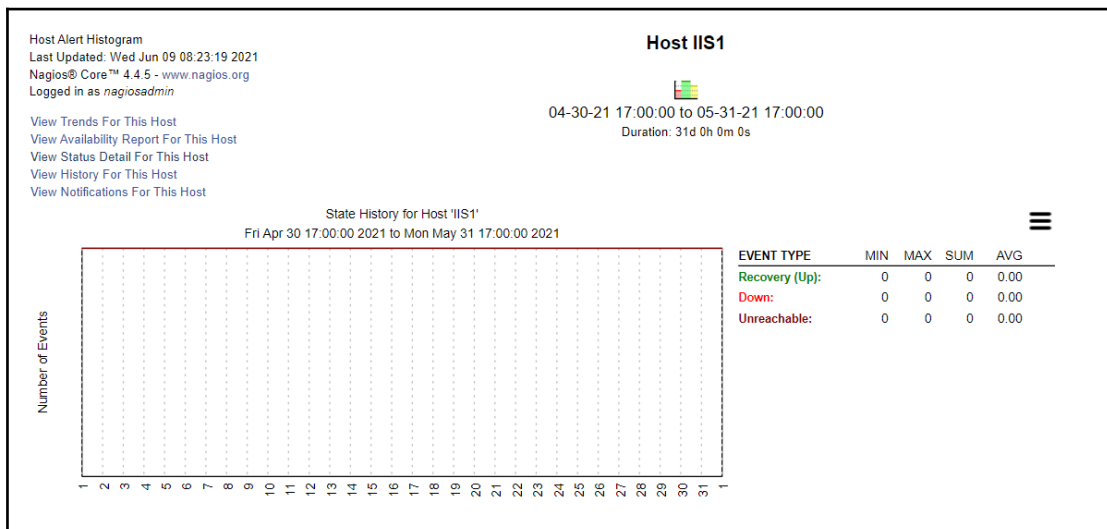
Para la operación del SISE, el servicio de soporte técnico, las actualizaciones y ajustes al software y la disponibilidad de la infraestructura, el contratista se compromete a cumplir mínimo con los niveles de servicio que se describen a continuación.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

La disponibilidad de la solución (software e infraestructura) será 7x24. Sin embargo, 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 fórmula para calcular la disponibilidad mensual es: (Horas disponibles que tuvo la aplicación en el mes / Horas totales del mes) x 100. Se considera que un mes tiene 30 días, por lo tanto, las horas totales del mes son 720 horas (30x24). El monitoreo de la disponibilidad de la aplicación se hará mensual.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Disponibilidad generada desde la herramienta de monitoreo.



$$\text{Disponibilidad} = \frac{720}{720} \times 100 = 100$$

HORARIOS DE MANTENIMIENTO

Los mantenimientos preventivos al sistema de información deben ser programados con la Unidad. Las actualizaciones, ajustes y otros mantenimientos, se realizarán por demanda, que no afectan la disponibilidad del servicio.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte:

13-05-2021: Actualización en la paginación luego del matching de 100 a 500 resultados.

Se solicitó ventana de mantenimiento para realizar el respectivo despliegue.

31-05-2021: Se solicitó una ventana para realizar un mantenimiento, sin embargo ésta fue negada bajo el siguiente argumento:

Maria Elena Silva Fandiño

para mí, Nelson, Carlos, Ricardo ▼

lun, 31 may 16:42 (hace 9 días)



Carlos Julio Buenas tardes

Siento mucho, pero tú solicitud ya no se puede gestionar pues la jornada laboral en la Unidad ha concluido y debo Solicitar autorización al subdirector de D&T. Segundo se debe activar la notificación interna y externa del SPE, tercero con la debida anticipación, se debe conocer el detalle del RFC y revisar que los tiempos no superen el ANS del mes.

Si gustas acuerda agendas una pequeña reunión mañana con el subdirector y conmigo y programamos el RFC.

Cordial saludo.

Dentro de la operatividad del servicio nunca se había negado una ventana de mantenimiento ni se había establecido un protocolo para la gestión de las mismas dado que algunos casos estas obedecen a mantenimientos que se deben realizar de carácter urgente, por lo tanto se coordinan de manera rápida con la Unidad en horarios valle para no afectar a los respectivos usuarios. Así mismo, al ser coordinados con la Unidad no pueden afectar los ANS del mes, tal cual está escrito en el respectivo contrato. Por lo tanto no se debe aplicar esta fórmula de indisponibilidad como lo menciona el comunicado.



SOPORTE A USUARIOS PRESTADORES AUTORIZADOS

El soporte a usuarios prestadores autorizados debe ser de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m., en jornada continua, los puntos de contacto para hacer uso del servicio son:

Telefónica: llamando a la línea de soporte 018000 dispuesta por el contratista o a la línea local de Bogotá igualmente dispuesta por el contratista.

Correo electrónico: Correo electrónico enviado a soporte.sise@serviciodeempleo.gov.co.

Para el registro, gestión y seguimiento de todos los casos relacionados con SISE, el contratista debe utilizar herramienta de gestión indicada por la Unidad, como herramienta de control de incidentes y peticiones.

Interface Web de preguntas frecuentes: por medio de un enlace en el Portal de la Unidad, los usuarios podrán encontrar asistencia para resolver sus dificultades por sí mismos, a través de secciones o documentos de Preguntas Frecuentes (FAQ).

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte:

Línea gratuita 01 8000 413 556

Fijo en Bogotá 407 4000 opción 3

Lunes a Viernes 7:30 am - 6:00 pm en Jornada continua

soporte.sise@serviciodeempleo.gov.co

	P	ID		Aplicación	Nivel	Estado	Actualizada	Resumen	Area Solicitante	Información Autorizada	Autorizado por
☐	—	0006449	1	3	Solicitudes de información	resuelta (soporte.sise)	2021-06-01	Solicitud información oferente	Secretaría general	SI	Secretaría General - Atención al ciudadano
☐	—	0006430	3		SISE	resuelta (soporte.sise)	2021-05-31	Solicitud Indicadores Eficiencia - Visitas de Seguimiento Julio/Agosto y Septiembre	Administración y Seguimiento	SI	
☐	—	0006444	1	2	PQRSO	resuelta (soporte.sise)	2021-05-31	PQRSO	Secretaría general	SI	Secretaría General - Atención al ciudadano
☐	—	0006441	1	3	Solicitudes de información	resuelta (soporte.sise)	2021-05-31	Solicitud información oferente	Secretaría general	SI	Secretaría General - Atención al ciudadano
☐	—	0006421	1	1	SISE	cerrada (soporte.sise)	2021-05-31	Ruta de Empleabilidad	Promoción		
☐	—	0006390	1		General (Soporte Tecnología)	cerrada (soporte.sise)	2021-05-31	Solicitud - Asopagos	Administración y Seguimiento	SI	
☐	—	0006410	1	3	PQRSO	cerrada (soporte.sise)	2021-05-31	Derecho de Petición SPE-GAD-2021-ER-0002316	Secretaría general	SI	Secretaría General
☐	▲	0006420	1		Solicitud de información SISE	cerrada (soporte.sise)	2021-05-28	Solicitud de información prioritaria Castilla La Nueva	Administración y Seguimiento	SI	Nathalia Barrios
☐	—	0006415	1	1	Solicitud de información SISE	cerrada (soporte.sise)	2021-05-28	MECÁNICOS ASOCIADOS NIT. 891.102.723-8.	Administración y Seguimiento		
☐	—	0006395	1	3	Solicitudes de información	cerrada (soporte.sise)	2021-05-28	Solicitud información oferente	Secretaría general	SI	Secretaría General - Atención al ciudadano
☐	▲	0006416	1		Solicitud de información SISE	cerrada (soporte.sise)	2021-05-28	Solicitud de información prioritaria Puerto gaitán	Administración y Seguimiento	SI	Nathalia Barrios
☐	—	0006411	1	1	Solicitud de información SISE	cerrada (soporte.sise)	2021-05-28	solicitud de información INVERSIONES EN TRANSPORTE Y LOGISTICA SAS	Administración y Seguimiento		
☐	▲	0006424	4	3	[Solicitud de información SISE] Solicitud de información SISE	cerrada (soporte.sise)	2021-05-26	Paramétricos Agencia, prestadores y clase de prestador			
☐	—	0006427	1	2	Requerimiento SISE	asignada (soporte.sise)	2021-05-26	Cumplimiento Resolución 295 de 2017 del MinTrabajo y Resolución 138 de 2017 de la Unidad del SPE	Desarrollo y TI		
☐	—	0006397	1	7	SISE	cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Ruta de Empleabilidad	Promoción		
☐	▲	0006392	1		Solicitud de información SISE	cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Respuesta a pqrsd 0001614	Administración y Seguimiento	SI	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN



☐	0006413	2	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud nuevo archivo en sabanas de información	Desarrollo y TI	Si	Ricardo Chacón
☐	0006376	5	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud de información para respuesta a Min Trabajo	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006380	1	Solicitudes de Información	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud información oferente	Secretaría general	Si	Secretaría General - Atención al ciudadano
☐	0006379	1	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Información para prospectiva laboral	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006368	3	Incidentes SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Marca Programa de gobierno Estado Joven	Promoción	Si	Gustavo Camelo
☐	0006375	1	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud de información para respuesta a Min Trabajo	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006365	1	Solicitudes de Información	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud información oferente	Secretaría general	Si	Secretaría General - Atención al ciudadano
☐	0006360	2	SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Falta Marca joven prestador CCF Confasucure	Promoción	Si	Coordinación de Transferencia de Conocimiento
☐	0006359	1	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	solicitud gestión de vacantes de HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD.	Administración y Seguimiento		
☐	0006328	4	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud información	Administración y Seguimiento		
☐	0006350	1	SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-20	Correo postulación vacante	Secretaría general		
☐	0006349	1	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-20	Información para prospectiva laboral	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006345	3	Incidentes SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-20	INCIDENTES SISE	Secretaría general	Si	Secretaría General - Atención al ciudadano
☐	0006378	5	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-19	Modificación archivo Parametrización_Salario_Rango.txt	Desarrollo y TI	Si	Ricardo Chacón
☐	0006343	2	PQRSO	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-19	Solicitud inclusión institución educativa	Secretaría general	Si	Secretaría General - Atención al ciudadano
☐	0006344	1	SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-19	Información Ruta de Empleabilidad	Promoción	Si	Subdirector de Administración y Seguimiento
☐	0006322	5	[Solicitudes de Información] Solicitudes de información	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-19	Solicitud de información sobre buscadores de empleo registradas en SISE			
☐	0006310	3	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-19	solicitud información Villavicencio y Aplay	Administración y Seguimiento		
☐	0006327	7	SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-13	SOPORTE - SISE	Administración y Seguimiento	Si	
☐	0006338	2	Solicitudes de Información	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-13	Solicitud información oferente	Secretaría general	Si	Secretaría General - Atención al ciudadano
☐	0006324	1	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-11	lista completa de profesiones y su respectiva codificación	Desarrollo y TI		
☐	0006314	4	PQRSO	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-11	Solicitud de información para respuesta a PQR No SPE-GAD-2021-ER-0001674	Administración y Seguimiento	Si	
☐	0006317	1	Solicitudes de información	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-10	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ETNICOS ABRIL 2021	Planeación	Si	Fredy Ramos
☐	0006313	1	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-10	información Maxim Fishing	Administración y Seguimiento		
☐	0006312	1	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-10	información Cipavi	Administración y Seguimiento		
☐	0006304	2	[Incidentes SISE] Incidentes SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-10	Visualización de grupo Sibben en Sise para buscadores de empleo			
☐	0006306	3	Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-07	Solicitud de información prospectiva	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006309	6	[Solicitud de información SISE] Solicitud de información SISE	☐ cerrada (soporte.sise)	2021-05-05	Base Oferentes 2021_Abril			
☐ Seleccionar todos Copiar <input type="button" value="Aceptar"/>									

Preguntas frecuentes:

http://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/adjuntos/Preguntas_frecuentes_SISE.pdf

RENDIMIENTO DEL SERVICIO

Calidad del código de la aplicación:

Número máximo de fallas encontradas en el ambiente de producción de la aplicación (fallas aceptadas por ambas partes) = Acordar entre ambas partes.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Actualmente la plataforma no presenta reporte de fallas frente al código implementado en ambiente de producción.

Mantenimiento de la aplicación:

Número máximo de incumplimientos en las fechas acordadas de entrega en preproducción de ajustes y nuevas funcionalidades de la aplicación = Acordar entre ambas partes.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: El contrato 001 de 2021 no prevé desarrollos a la plataforma facilitada en modalidad SaaS, motivo por el cual, en el valor del mismo no se encuentran contempladas



horas de desarrollo con su respectivo valor. Sin embargo, en el momento en que la Unidad tenga un requerimiento en este sentido, será evaluado por ASOPAGOS para establecer el alcance y costo del mismo. Una obligación relacionada con la entrega de soportes de esta naturaleza se encuentra suspendida hasta tanto la Unidad acuerde con ASOPAGOS ajustes y/o nuevas funcionalidades del sistema de información.

Tiempos de respuesta de la aplicación:

Máximo tiempo de respuesta de una página web propia del aplicativo que no depende de otras aplicaciones (segundos) = Depende del proceso, acordar entre las partes.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: De acuerdo a la medición realizada por la plataforma de Google analytics, en donde hace un análisis de todos los usuarios que ingresaron al portal en el último mes y calcula sobre cada uno de ellos el tiempo de carga de cada página, a continuación se adjunta el cuadro con las 10 páginas más usadas en la plataforma desde el rol de Oferentes, Demandantes y Prestadores:

Prestadores y Demandantes. Tiempo promedio de carga: 2.28 Segundos	Página			Número de visitas a páginas		Tiempo medio de carga de la página (s) (comparado con el promedio del sitio)	
				6.539.452		2.28	
				% del total: 100.00 % (6.539.452)		Medida de la visita: 2.28 (0.00 %)	
	1. /Agencia/Buscar_oferentes.aspx	⌵		703.282	-44.96 %		
	2. /Postulante/HV_InfoBasicaAgencia.aspx	⌵		657.987		123.95 %	
	3. /Postulante/HV_VerAgencia.aspx	⌵		439.077	-32.03 %		
	4. /Postulante/HV_ExperienciaLaboralAgencia.aspx	⌵		295.496	-19.99 %		
	5. /Postulante/HV_EducacionFormalAgencia.aspx	⌵		249.890	-3.41 %		
	6. /Orientacion/RutaEmpleabilidadAgencia.aspx	⌵		192.558	-11.35 %		
	7. /Agencia/GestionProcesoSelecion.aspx?fase=2	⌵		138.116		26.34 %	
	8. /Analista/Proceso_Preseleccionados.aspx?regimen=	⌵		121.703	-19.54 %		
	9. /Agencia/GestionProcesoSelecion.aspx	⌵		98.183	-42.09 %		
	10. /Agencia/ProcesoInscandidatosHidro.aspx?matching=1	⌵		81.172		1.073.30 %	

Oferentes. Tiempo promedio de carga: 5.68 Segundos	Página			Número de visitas a páginas		Tiempo medio de carga de la página (s) (comparado con el promedio del sitio)	
				10.940.455		5.68	
				% del total: 100.00 % (10.940.455)		Medida de la visita: 5.68 (0.00 %)	
	1. /Postulante/Home/Usuario.aspx	⌵		2.084.419		57.57 %	
	2. /Oferta_Resultados.aspx	⌵		1.390.012		25.62 %	
	3. /Postulante/HV_InfoBasica.aspx	⌵		1.229.651		28.48 %	
	4. /Postulante/MisProcesoSelecion.aspx	⌵		796.802	-63.41 %		
	5. /Postulante/HV_ExperienciaLaboral.aspx	⌵		412.328	-13.66 %		
	6. /Postulante/HV_EducacionFormal.aspx	⌵		384.925	-12.58 %		
	7. /RestablecerContraseña.aspx	⌵		319.935	-50.54 %		
	8. /Postulante/HV_Ver.aspx	⌵		255.520	-1.18 %		
	9. /Registro/Cuenta.aspx	⌵		244.242	-29.76 %		
	10. /Postulante/SeguimientoProcesoOferta.aspx	⌵		176.340	-62.20 %		

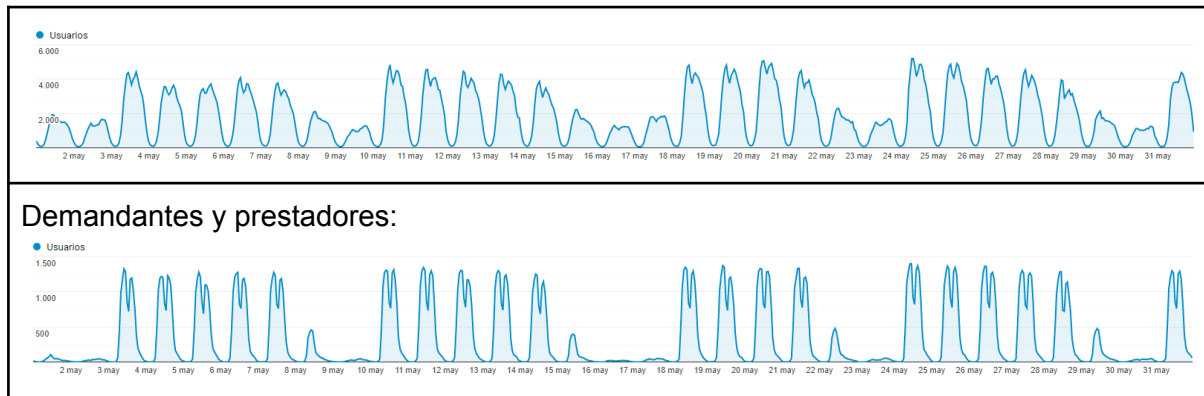
Capacidad:

El número máximo de usuarios de la aplicación será ilimitado. Sin embargo, los parámetros establecidos para asegurar el desempeño y disponibilidad se establecen en 8000 sesiones activas en etapas de campañas o programas especiales (éstas no pueden superar los 3 días) y 4500 sesiones activas en tiempo normal, lo cual será medido a través de Google Analytics.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Imágen de usuarios durante el mes de mayo de 2021 tomado de google analytics:

Oferentes:



Tiempos de respuesta para Incidentes:

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Tabla 1: Codificación de la prioridad del incidente | Codificación de la

Codificación de la Prioridad del Incidente		Impacto para la Unidad		
		Alta	Media	Baja
Urgencia para la Unidad	Alta	1	2	3
	Media	2	3	4
	Baja	3	4	5

La urgencia para la Unidad se refiere a que tan rápido la Unidad requiere una solución del incidente.

El impacto para la Unidad se debe acordar entre ambas partes teniendo en cuenta por ejemplo el número de usuarios que está siendo afectado, el número de servicios afectados, el nivel de sobre-costos financieros que genera, el efecto en la reputación de la entidad, los incumplimientos regulatorios o de ley que genera, y si afecta a la alta dirección de la entidad.

Tabla 2: Tiempo de respuesta para solución de incidentes

Código Prioridad	Descripción	Tiempo de Resolución Objetivo
1	Crítica	1 Hora
2	Alta	4 Horas
3	Media	12 Horas hábiles
4	Baja	24 Horas hábiles
5	Programada	Programación

Soporte:



La categorización y terminología de los casos que se manejan en la Herramientas Mantis, proporcionada por la Unidad, no están acorde a la definida en el Anexo Técnico, por ejemplo, en el archivo de reporte exportado por Mantis no existen los términos impacto y urgencia.

Además de lo anterior, se evidencia que desde el registro del caso, la asignación de la categorización (campo “Proyecto”) no corresponde con la naturaleza de cada caso. Por este motivo, no se logra la identificación real de una incidencia o un requerimiento.

Para la generación del reporte de tiempos de respuesta:

Las fechas de envío y actualización se encuentran sin horas, esto no permite calcular el tiempo en horas en las que se dio respuesta al Mantis.

Las prioridades establecidas en el Mantis no coinciden con la “Codificación de la prioridad del incidente” del Anexo, lo cual no permite calcular las prioridades.

Teniendo en cuenta que la identificación de la incidencia no se encuentra acorde con lo establecido, no se pueden generar las estadísticas previstas en el punto de “Tiempos de respuesta para Incidentes”.

Es importante aclarar que los tiempos de respuesta que se dan dentro de la operación son oportunos y acorde a los requerimientos de la Unidad, ya que para ASOPAGOS es una prioridad atender de manera inmediata cualquier incidente o reporte por parte de los prestadores. Cabe aclarar, que cualquier tiempo corre a partir de la oportunidad del reporte por parte de los prestadores.

Tiempos de Respuesta para problemas:

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación

Tiempos máximos para encontrar la solución al problema:

Tabla 3: Tiempos máximos para la solución del problema

Código Prioridad	Descripción	Tiempo de Resolución Objetivo (días)
1	Crítica	Acordar entre ambas partes.
2	Alta	Acordar entre ambas partes.
3	Media	Acordar entre ambas partes.
4	Baja	Acordar entre ambas partes.
5	Programada	Programación

Soporte:



La categorización y terminología de los casos que se manejan en la Herramientas Mantis, proporcionada por la Unidad, no están acorde a la definida en el Anexo Técnico, por ejemplo, en el archivo de reporte exportado por Mantis no existen los términos impacto y urgencia.

Además de lo anterior, se evidencia que desde el registro del caso, la asignación de la categorización (campo “Proyecto”) no corresponde con la naturaleza de cada caso. Por este motivo, no se logra la identificación real de una incidencia o un requerimiento.

Para la generación del reporte de tiempos de respuesta:

Las fechas de envío y actualización se encuentran sin horas, esto no permite calcular el tiempo en horas en las que se dio respuesta al Mantis.

Las prioridades establecidas en el Mantis no coinciden con la “Codificación de la prioridad del incidente” del Anexo, lo cual no permite calcular las prioridades.

Teniendo en cuenta que la identificación de la incidencia no se encuentra acorde con lo establecido, no se pueden generar las estadísticas previstas en el punto de “Tiempos de respuesta para Incidentes”.

Es importante aclarar que los tiempos de respuesta que se dan dentro de la operación son oportunos y acorde a los requerimientos de la Unidad, ya que para ASOPAGOS es una prioridad atender de manera inmediata cualquier incidente o reporte por parte de los prestadores. Cabe aclarar, que cualquier tiempo corre a partir de la oportunidad de la notificación recibida en soporte por parte de los prestadores.

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.

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

- 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,

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

La información almacenada y procesada por el sistema de información, es propiedad exclusiva de la Unidad del Servicio Público de Empleo y por tanto su divulgación, disposición y entrega debe ser autorizada por la Unidad.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: La información almacenada y procesada por el sistema de información es propiedad exclusiva de la Unidad del Servicio Público de Empleo y su tratamiento está limitado al alcance del servicio prestado a favor de la Unidad, salvo que la Unidad conceda autorización para tratamiento diferente.

RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

Disponer la solución y atender las solicitudes e incidencias.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Se han atendido todas las solicitudes e incidencias reportadas.

	P	ID		Aplicación	Nivel	Estado	Actualizada	Resumen	Area Solicitante	Información Autorizada	Autorizado por
☐	0006449	1	3	Solicitudes de Información		resuelta (soporte.sise)	2021-06-01	Solicitud información oferente	Secretaría general	Si	Secretaria General - Atención al ciudadano
☐	0006430	3		SISE		resuelta (soporte.sise)	2021-05-31	Solicitud Indicadores Eficiencia - Visitas de Seguimiento Julio/Agosto y Septiembre	Administración y Seguimiento	Si	
☐	0006444	1	2	PQRSO		resuelta (soporte.sise)	2021-05-31	PQRSO	Secretaría general	Si	Secretaria General - Atención al ciudadano
☐	0006441	1	3	Solicitudes de Información		resuelta (soporte.sise)	2021-05-31	Solicitud información oferente	Secretaría general	Si	Secretaria General - Atención al ciudadano
☐	0006421	1	1	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-31	Ruta de Empleabilidad	Promoción		
☐	0006390	1		General (Soporte Tecnología)		cerrada (soporte.sise)	2021-05-31	Solicitud - Asopagos	Administración y Seguimiento	Si	
☐	0006410	1	3	PQRSO		cerrada (soporte.sise)	2021-05-31	Derecho de Petición SPE-GAD-2021-ER-0002316	Secretaría general	Si	Secretaria General
☐	0006420	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-28	Solicitud de información prioritaria Castilla La Nueva	Administración y Seguimiento	Si	Nathalia Barrios
☐	0006415	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-28	MECÁNICOS ASOCIADOS NIT. 891.102.723-8.	Administración y Seguimiento		
☐	0006395	1	3	Solicitudes de información		cerrada (soporte.sise)	2021-05-28	Solicitud información oferente	Secretaría general	Si	Secretaria General - Atención al ciudadano
☐	0006416	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-28	Solicitud de información prioritaria Puerto gaitán	Administración y Seguimiento	Si	Nathalia Barrios
☐	0006411	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-28	solicitud de información INVERSIONES EN TRANSPORTE Y LOGISTICA SAS	Administración y Seguimiento		
☐	0006424	4	3	[Solicitud de Información SISE] Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-26	Paramétricos Agencia, prestadores y clase de prestador			
☐	0006427	1	2	Requerimiento SISE		asignada (soporte.sise)	2021-05-26	Cumplimiento Resolución 295 de 2017 del MinTrabajo y Resolución 138 de 2017 de la Unidad del SPE	Desarrollo y TI		
☐	0006397	1	7	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Ruta de Empleabilidad	Promoción		
☐	0006392	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Respuesta a pqrsd 0001614	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006413	2		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud nuevo archivo en sabanas de información	Desarrollo y TI	Si	Ricardo Chacón
☐	0006376	5	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud de información para respuesta a Min Trabajo	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006380	1	3	Solicitudes de Información		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud información oferente	Secretaría general	Si	Secretaria General - Atención al ciudadano
☐	0006379	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Información para prospectiva laboral	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006368	3	2	Incidentes SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Marca Programa de gobierno Estado Joven	Promoción	Si	Gustavo Camelo
☐	0006375	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud de información para respuesta a Min Trabajo	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006365	1	3	Solicitudes de Información		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud información oferente	Secretaría general	Si	Secretaria General - Atención al ciudadano
☐	0006360	2	2	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Falta Marca Joven prestador CCF Comfisure	Promoción	Si	Coordinación de Transferencia de Conocimiento
☐	0006359	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	solicitud gestión de vacantes de HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD.	Administración y Seguimiento		
☐	0006328	4		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-24	Solicitud información	Administración y Seguimiento		
☐	0006350	1	1	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-20	Correo postulación vacante	Secretaría general		
☐	0006349	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-20	Información para prospectiva laboral	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006345	3	1	Incidentes SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-20	INCIDENTES SISE	Secretaría general	Si	Secretaria General - Atención al ciudadano
☐	0006378	5		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-19	Modificación archivo Parametrización_Salario_Rango.txt	Desarrollo y TI	Si	Ricardo Chacón
☐	0006343	2	2	PQRSO		cerrada (soporte.sise)	2021-05-19	Solicitud inclusión institución educativa	Secretaría general	Si	Secretaria General - Atención al ciudadano
☐	0006344	1	7	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-19	Información Ruta de Empleabilidad	Promoción	Si	Subdirector de Administración y Seguimiento
☐	0006322	5	3	[Solicitudes de Información] Solicitudes de información		cerrada (soporte.sise)	2021-05-19	Solicitud de información sobre buscadores de empleo registradas en SISE			
☐	0006310	3	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-19	solicitud información Villavicencio y Aplay	Administración y Seguimiento		
☐	0006327	7		SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-13	SOPORTE - SISE	Administración y Seguimiento	Si	
☐	0006338	2	4	Solicitudes de Información		cerrada (soporte.sise)	2021-05-13	Solicitud información oferente	Secretaría general	Si	Secretaria General - Atención al ciudadano
☐	0006324	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-11	lista completa de profesiones y su respectiva codificación	Desarrollo y TI		
☐	0006314	4		PQRSO		cerrada (soporte.sise)	2021-05-11	Solicitud de información para respuesta a PQR No SPE-GAD-2021-ER-0001674	Administración y Seguimiento	Si	
☐	0006317	1	1	Solicitudes de Información		cerrada (soporte.sise)	2021-05-10	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ETNICOS ABRIL 2021	Planeación	Si	Fredy Ramos
☐	0006313	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-10	información Maxim Fishing	Administración y Seguimiento		
☐	0006312	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-10	información Cipavi	Administración y Seguimiento		
☐	0006304	2	2	[Incidentes SISE] Incidentes SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-10	Visualización de grupo Sisben en Sise para buscadores de empleo			
☐	0006306	3		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-07	Solicitud de información prospectiva	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	0006309	6	3	[Solicitud de Información SISE] Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-05-05	Base Oferentes 2021_Abril			

☐ Seleccionar todos Copiar



Comunicarse con el Subdirector de Desarrollo y Tecnología de la Unidad, para solicitar y acordar cambios en los niveles de servicio establecidos.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación, cuando se presente.

Soporte: En las oportunidades en las se acuerden cambios en los niveles de servicio establecidos con el Subdirector de Desarrollo y Tecnología, se procederá a formalizar el respectivo soporte.

Generar y presentar a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología de la Unidad, los informes del servicio, pactados en este ANS.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: En el punto 8, MÉTRICAS, INFORMES Y REVISIONES DEL SERVICIO SOPORTE MENSUAL referenciado más adelante, se hace la entrega de los informes de servicio pactados en este ANS.

El soporte a usuarios prestadores autorizados debe ser 5X9.

Entregable: Documento de soporte a usuarios prestadores 5X9 a través de línea telefónica y soporte a La Unidad del SPE.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Informe de llamadas recibidas por medio de la línea de soporte:

DIA	TOTAL
01-05-2021	0
02-05-2021	0
03-05-2021	9
04-05-2021	6
05-05-2021	3
06-05-2021	4
07-05-2021	3
08-05-2021	1
09-05-2021	Domingo
10-05-2021	1
11-05-2021	3
12-05-2021	4
13-05-2021	1
14-05-2021	1
15-05-2021	Sábado
16-05-2021	Domingo
17-05-2021	Lunes Festivo
18-05-2021	6

19-05-2021	3
20-05-2021	1
21-05-2021	1
22-05-2021	Sábado
23-05-2021	Domingo
24-05-2021	3
25-05-2021	3
26-05-2021	1
27-05-2021	3
28-05-2021	6
29-05-2021	Sábado
30-05-2021	Domingo
31-05-2021	4
Total mes	67

MÉTRICAS, INFORMES Y REVISIONES DEL SERVICIO SOPORTE MENSUAL

El contratista debe entregar a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología los resultados mensuales de las mediciones de Rendimiento del Servicio.

KPI (Indicador clave de desempeño) de incidencias y/o solicitudes de la solución:

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Tabla 4: KPI para incidencias

REF	MÉTRICAS OPERATIVAS
A	Número total de incidentes resueltos, por prioridad
B	Número total de incidentes resueltos dentro del tiempo de resolución objetivo, por prioridad
C	Número total de incidentes resueltos
D	Número total de incidentes resueltos por el nivel 1 de soporte sin necesidad de escalar a otros niveles
E	Número total de incidentes reabiertos

Tabla 5: Cálculo de porcentaje de cumplimiento

RE F	KPI	CÁLCULO
1	Porcentaje de incidentes resueltos dentro del tiempo de resolución objetivo, por prioridad	B/A x 100
2	Porcentaje de incidentes resueltos por el nivel 1 de soporte sin necesidad de escalar a otros niveles	D/C x 100
3	Porcentaje de incidencias reabiertas	E/C x 100

**Soporte:**

La categorización y terminología de los casos que se manejan en la Herramientas Mantis, proporcionada por la Unidad, no están acorde a la definida en el Anexo Técnico, por ejemplo, en el archivo de reporte exportado por Mantis no existen los términos impacto y urgencia.

Además de lo anterior, se evidencia que desde el registro del caso, la asignación de la categorización (campo “Proyecto”) no corresponde con la naturaleza de cada caso. Por este motivo, no se logra la identificación real de una incidencia o un requerimiento.

Para la generación del reporte de tiempos de respuesta:

Las fechas de envío y actualización se encuentran sin horas, esto no permite calcular el tiempo en horas en las que se dio respuesta al Mantis.

Las prioridades establecidas en el Mantis no coinciden con la “Codificación de la prioridad del incidente” del Anexo, lo cual no permite calcular las prioridades.

Teniendo en cuenta que la identificación de la incidencia no se encuentra acorde con lo establecido no se pueden generar las estadísticas establecidas en el punto de “MÉTRICAS, INFORMES Y REVISIONES DEL SERVICIO SOPORTE MENSUAL”.

Es importante aclarar que los tiempos de respuesta que se dan dentro de la operación son oportunos y acorde a los requerimientos de la Unidad, ya que para ASOPAGOS es una prioridad atender de manera inmediata cualquier incidente o reporte por parte de los prestadores. Cabe aclarar, que cualquier tiempo corre a partir de la oportunidad de la notificación recibida en soporte por parte de los prestadores.

Porcentaje de disponibilidad mensual de la solución:

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

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	$(A/B) \times 100$



El contratista debe aceptar la aplicación de las penalizaciones en el valor mensual del servicio por incumplimiento en el ANS indicadas en la siguiente tabla:

Tabla 8: Porcentaje de descuento por incidentes

Porcentaje de incidentes resueltos dentro del tiempo de resolución objetivo, por prioridad crítica	Descuento sobre la factura
100% - 90%	0%
89,99% - 85%	5%
84,99%-80%	10%
Menor al 79,99%	20%

Tabla 9: Porcentaje de descuento por disponibilidad

Disponibilidad mensual de la solución	Descuento sobre la factura
100% - 99,5%	0%
99,49% - 95%	5%
94,99%-90%	10%
Menor al 89,99%	20%

Soporte:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{717}{720} \times 100 = 99.58$$

Carlos Julio Ramírez Gómez
Gerente de Servicios
ASOPAGOS