Bogotá D.C., 10 de Septiembre de 2021

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.

REFERENCIA: Informe operación SISE

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

4. 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.

8. 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

9. 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: Thu Sep 9 18:17:30 -05 2021
Updated every 90 seconds
Nagios® Core™ 4.4.6 - 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
SISE

13.68.31.229



(monitor.png)

Host State Information

Host Status:	UP (for 2d 2h 0m 34s)
Status Information:	PING OK - Packet loss = 0%, RTA = 25.77 ms
Performance Data:	rta=25.768000ms;3000.000000;5000.000000;0.000000 pl=0%;80;100;0
Current Attempt:	1/10 (HARD state)
Last Check Time:	09-09-2021 18:17:18
Check Type:	ACTIVE
Check Latency / Duration:	0,000 / 4,000 seconds
Next Scheduled Active Check:	09-09-2021 18:18:18
Last State Change:	09-07-2021 16:16:56
Last Notification:	N/A (notification 0)
Is This Host Flapping?	NO (0,00% state change)
In Scheduled Downtime?	NO
Last Update:	09-09-2021 18:17:25 (0d 0h 0m 5s 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.

10. 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.

11. 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.

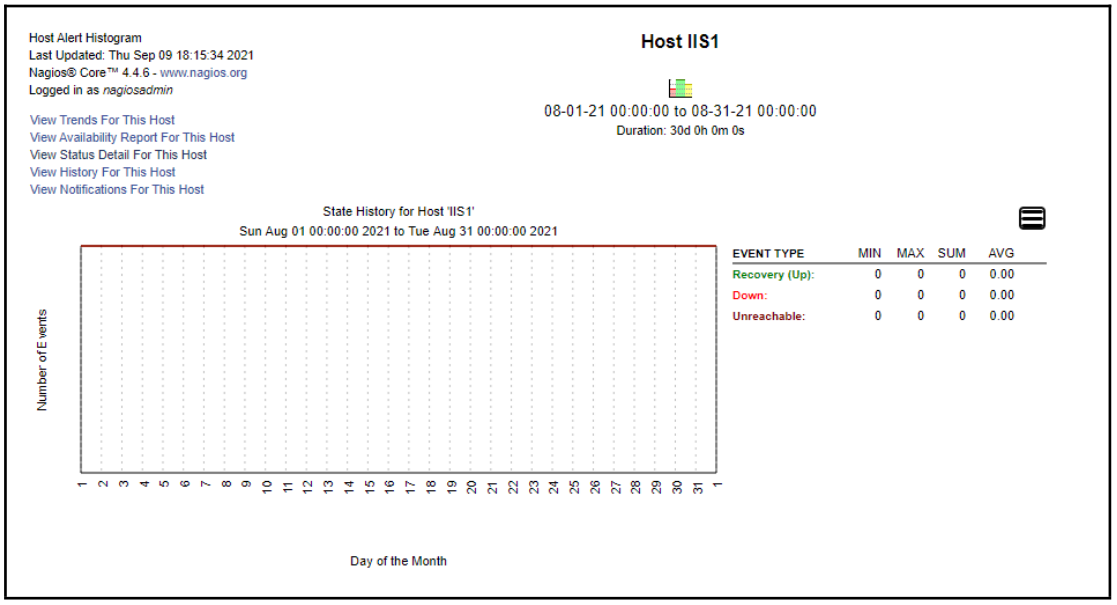
Soporte: Frente a cada una de las disposiciones previstas en los ANS se hará el comentario solicitado.

Anexo Técnico

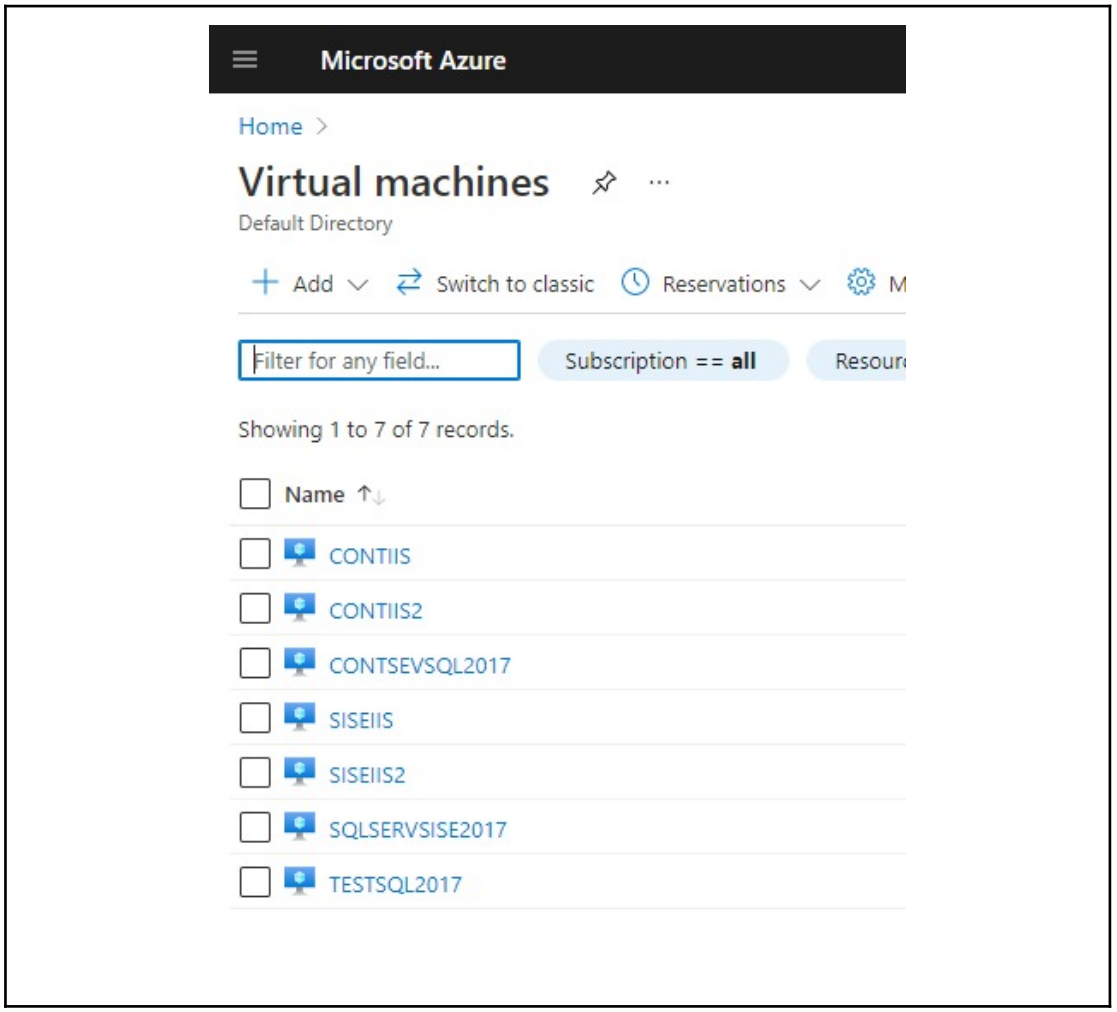
- **INFRAESTRUCTURA**

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

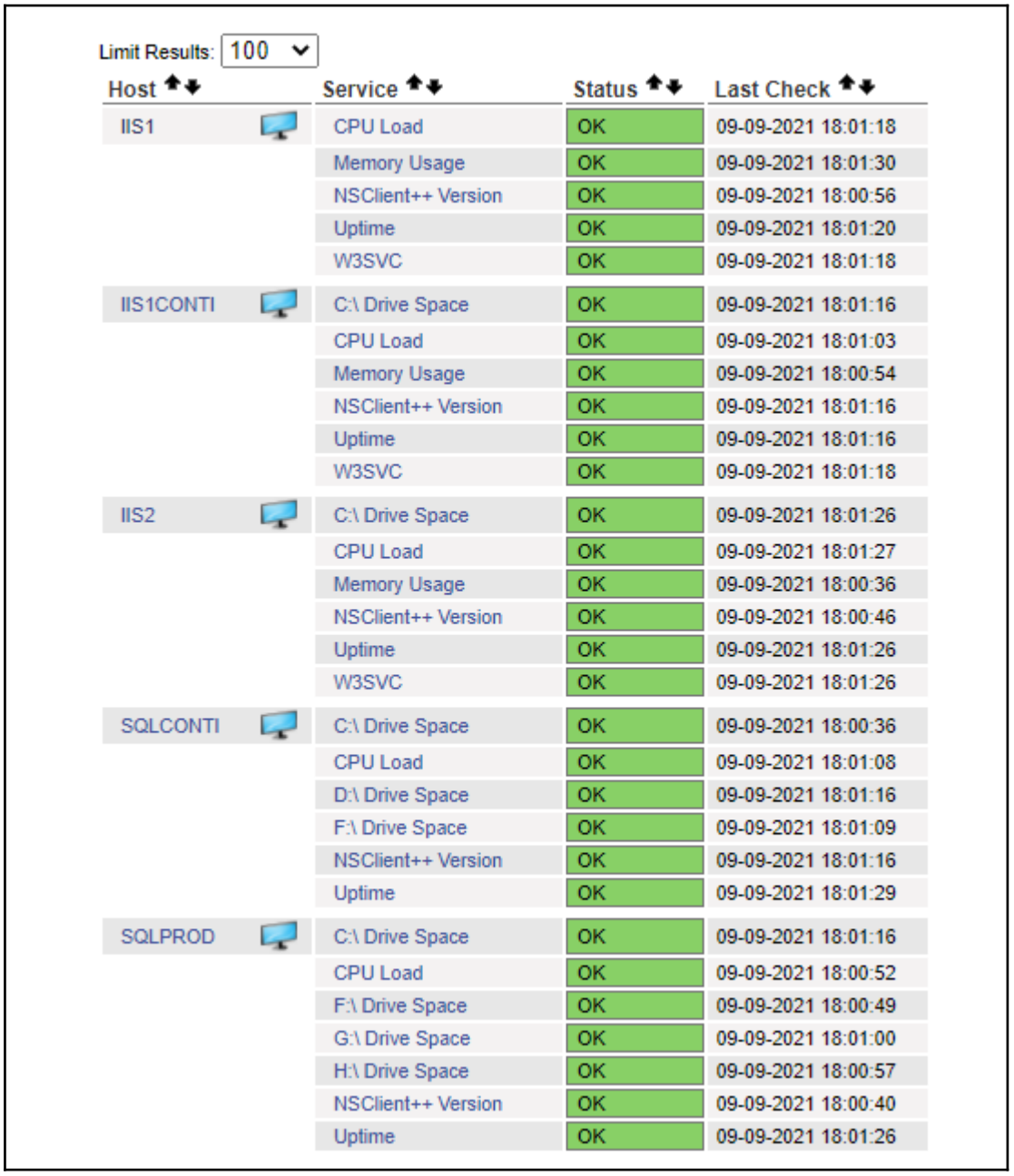
- Disponibilidad del 99,44% de la aplicación.
  Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.
  Soporte: Disponibilidad generada desde la herramienta de monitoreo.



- 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.



Calle 66 # 7 - 18 Edificio Via 7, Piso 3
Tel: (571) 4074000
Bogotá - Colombia



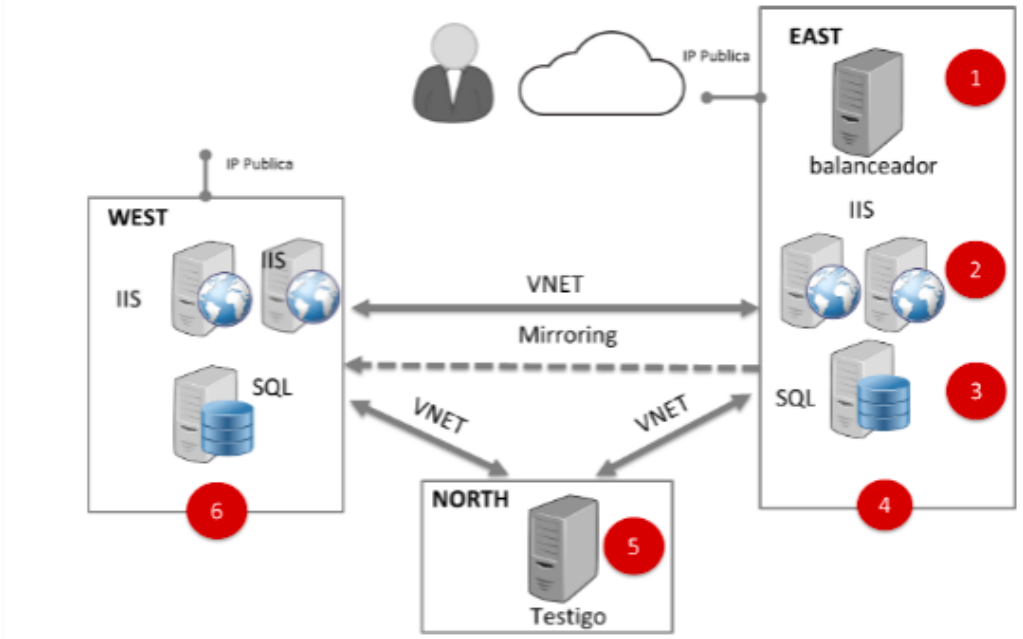
Limit Results: 100

Host	Service	Status	Last Check
IIS1	CPU Load	OK	09-09-2021 18:01:18
	Memory Usage	OK	09-09-2021 18:01:30
	NSClient++ Version	OK	09-09-2021 18:00:56
	Uptime	OK	09-09-2021 18:01:20
	W3SVC	OK	09-09-2021 18:01:18
IIS1CONTI	C:\ Drive Space	OK	09-09-2021 18:01:16
	CPU Load	OK	09-09-2021 18:01:03
	Memory Usage	OK	09-09-2021 18:00:54
	NSClient++ Version	OK	09-09-2021 18:01:16
	Uptime	OK	09-09-2021 18:01:16
	W3SVC	OK	09-09-2021 18:01:18
IIS2	C:\ Drive Space	OK	09-09-2021 18:01:26
	CPU Load	OK	09-09-2021 18:01:27
	Memory Usage	OK	09-09-2021 18:00:36
	NSClient++ Version	OK	09-09-2021 18:00:46
	Uptime	OK	09-09-2021 18:01:26
	W3SVC	OK	09-09-2021 18:01:26
SQLCONTI	C:\ Drive Space	OK	09-09-2021 18:00:36
	CPU Load	OK	09-09-2021 18:01:08
	D:\ Drive Space	OK	09-09-2021 18:01:16
	F:\ Drive Space	OK	09-09-2021 18:01:09
	NSClient++ Version	OK	09-09-2021 18:01:16
	Uptime	OK	09-09-2021 18:01:29
SQLPROD	C:\ Drive Space	OK	09-09-2021 18:01:16
	CPU Load	OK	09-09-2021 18:00:52
	F:\ Drive Space	OK	09-09-2021 18:00:49
	G:\ Drive Space	OK	09-09-2021 18:01:00
	H:\ Drive Space	OK	09-09-2021 18:00:57
	NSClient++ Version	OK	09-09-2021 18:00:40
	Uptime	OK	09-09-2021 18:01:26

- 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:

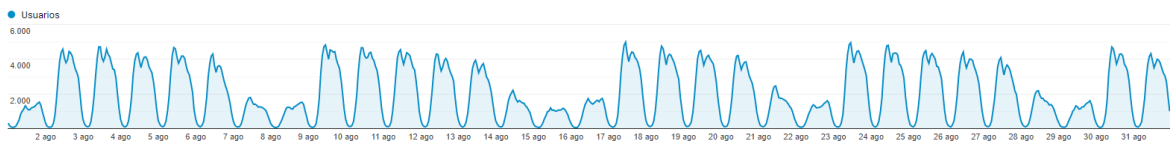
La arquitectura actual en la que opera el servicio público es la siguiente:



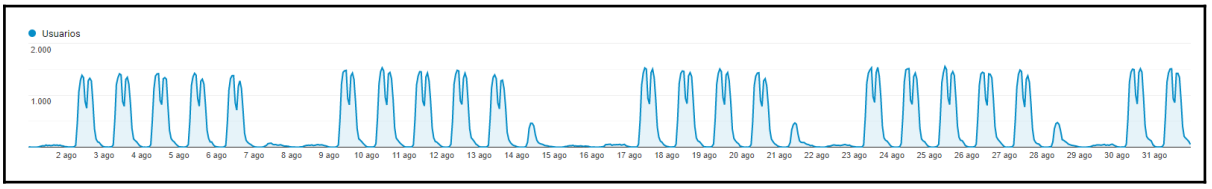
NOMBRE	ESTADO	GRUPO DE RECURSOS	UBICACIÓN	SUSCRIPCIÓN	DIRECCIÓN IP PÚBLICA	DISCOS	SISTEMA OPERATIVO
SERVEMPIIS1	En ejecución	SERVEMP	Este de EE. UU. 2	AZURE	40.79.36.188	1	Windows
SEREMPSQL2014	En ejecución	SERVEMP	Este de EE. UU. 2	AZURE	104.208.246.23	3	Windows
SERVEMPCONTIIS1	En ejecución	Contingencia	Oeste de EE. UU.	AZURE	13.91.61.141	1	Windows
SERVEMPCONTSQL	En ejecución	Contingencia	Oeste de EE. UU.	AZURE	13.91.46.85	3	Windows
app1	En ejecución	Pruebas y capacitación	Miami	GIGAS	162.248.53.2	1	Windows Server 2012 Standard Edition R2 x64 (Windows) (NL)

- 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 abril de 2021 tomado de google analytics:

Oferentes:



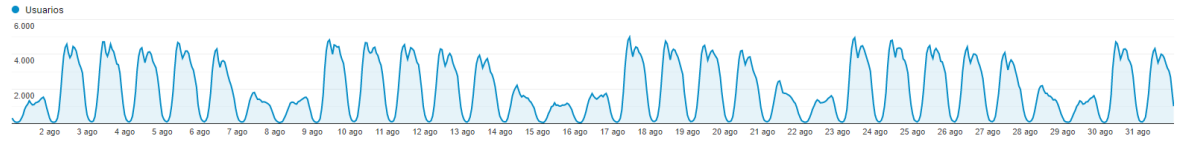
Demandantes y prestadores:



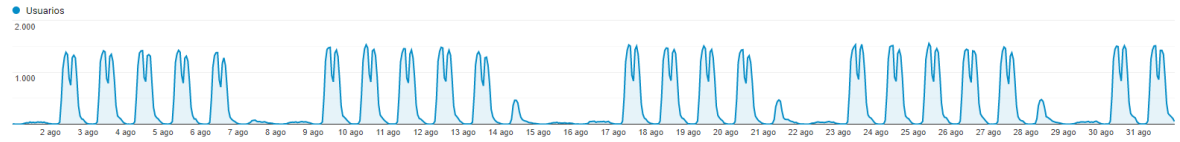
- **OTROS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS DE LA SOLUCIÓN**

  - Garantizar conexiones de usuarios señalados en los ANS.
    Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.
    Soporte: Imágen de usuarios durante el mes de abril de 2021 tomado de google analytics:

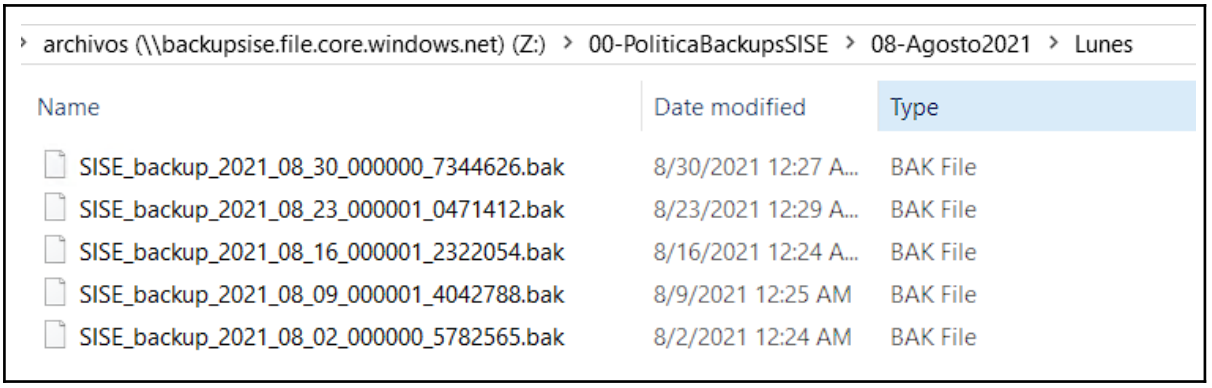
Oferentes:



Demandantes y prestadores:



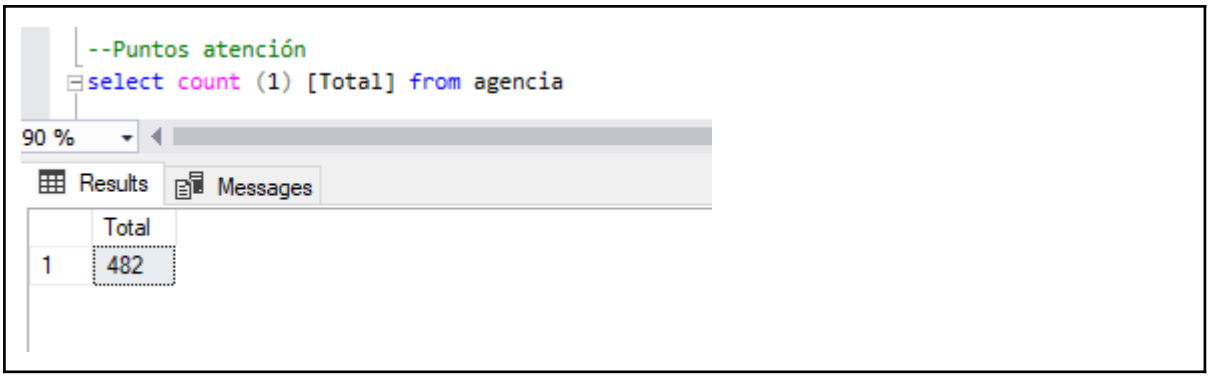
  - Disponer en medio externo para la Unidad del SPE la copia de la data procesada de acuerdo con las políticas de backups que se definan con el contratista.
    Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.
    Soporte: Se entrega la imágen de la copia de seguridad almacenada en un medio externo hasta la fecha.



  - 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 BDD de la cantidad de puntos de atención registrados en el sistema. Total puntos de atención registrados: 482



    - 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 BDD de la cantidad de HV registradas en el sistema. Total HV registradas en el sistema: 7.223.339

```
--HV registradas
select count (1)[Total]
from personas p(nolock)
inner join Postulantes pos (nolock) on pos.perso_id = p.perso_id
where cast (pos.ini_fecha as date) <='2021-08-31'
```

Results | Messages

Total
7223339

- Registro o cargue, almacenamiento y consulta de 1.000.000 vacantes.
  Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.
  Soporte: Consulta a la BDD de la cantidad de vacantes registradas en el sistema. Total de vacantes registradas en el sistema: 1.395.328

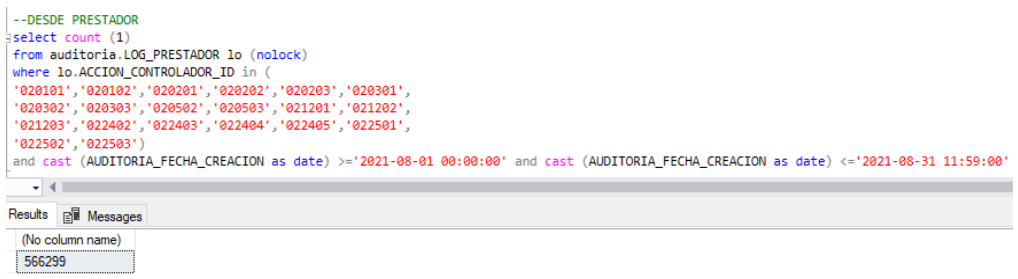
```
--Vacantes registradas en el sistema
select count (1) [Total]
from Procesos pro (nolock)
where cast (pro.fecha_creacion_proceso as date) <='2021-08-31'
```

Results | Messages

Total
1395328

- 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 BDD del log de auditoría donde están las ediciones y actualizaciones de HV desde prestador y desde Oferente. Desde el rol oferente: 2.571.115. Desde el rol prestador: 566.299. Para un total de: 3.137.414.

Desde el rol Oferente	----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) >='2021-08-01 00:00:00' and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2021-08-31 11:59:00' Results | Messages (No column name) 2571115

Desde el rol Prestador	

```
--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) >='2021-08-01 00:00:00' and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2021-08-31 11:59:00'
```

Results | Messages

(No column name)
566299

- 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 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 envía el cuadro con las 10 páginas más usadas en la plataforma desde el rol de Oferentes, Demandantes y prestadores y el respectivo tiempo promedio:

Prestadores y Demandantes. Tiempo promedio de carga: 2.38 Segundos	
Oferentes. Tiempo promedio de carga: 5.06 Segundos	

Página	Vistas de una página	Tiempo medio de carga de la página (s) (comparado con el promedio del sitio)
	8.047.509	2,38
1. /agencia/Buscar_oferentes.aspx	824.402	-41,51 %
2. /Postulante/HV_InfoBasicaAgencia.aspx	792.727	110,90 %
3. /Postulante/HV_VerAgencia.aspx	495.746	-30,36 %
4. /Postulante/HV_ExperienciaLaboralAgencia.aspx	359.001	-14,03 %
5. /Postulante/HV_EducacionFormalAgencia.aspx	300.058	-2,55 %
6. /Orientacion/RutaEmpleabilidadAgencia.aspx	218.923	-10,79 %
7. /Agencia/GestionProcesoSeleccion.aspx?fase=2	156.677	9,59 %
8. /Analista/Proceso_Preseleccionados.aspx?op=remi	139.800	-37,66 %
9. /Agencia/GestionProcesosSeleccion.aspx	123.361	-45,38 %
10. /Direccionamiento/RegistroContinuo/Calendario	100.117	-36,25 %

Página	Vistas de una página	Tiempo medio de carga de la página (s) (comparado con el promedio del sitio)
	11.019.856	5,06
1. /Postulante/HomeUsuario.aspx	2.091.245	15,11 %
2. /Oferta_Resultados.aspx	1.371.002	28,49 %
3. /Postulante/HV_InfoBasica.aspx	1.284.240	67,28 %
4. /Postulante/MisProcesosSeleccion.aspx	814.758	-50,19 %
5. /Postulante/HV_ExperienciaLaboral.aspx	421.441	-22,43 %
6. /Postulante/HV_EducacionFormal.aspx	411.579	-14,07 %
7. /RestablecerContrasena.aspx	307.698	-60,34 %
8. /Postulante/HV_Ver.aspx	265.308	-6,01 %
9. /RegistroCuenta.aspx	257.712	-26,84 %
10. /Postulante/hv_Ver.aspx?a=2	175.512	2,54 %

- **ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO**

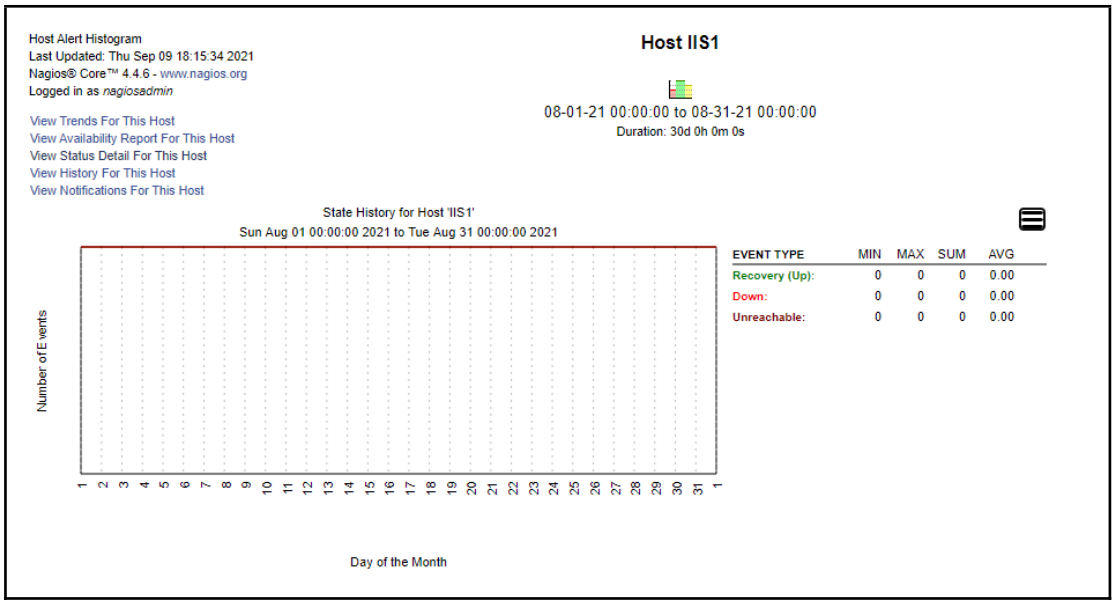
Para la operación del SISE, el servicio de soporte técnico, las actualizaciones y ajustes al software y la disponibilidad de la infraestructura, el contratista se compromete a cumplir mínimo con los niveles de servicio que se describen a continuación.

1. 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.



2. 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: Para los meses en donde se realice un mantenimiento al sistema de información, este será programado con la Unidad. Durante la vigencia del servicio, siempre se ha informado previamente a la Unidad la realización de los mantenimientos.

3. 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.

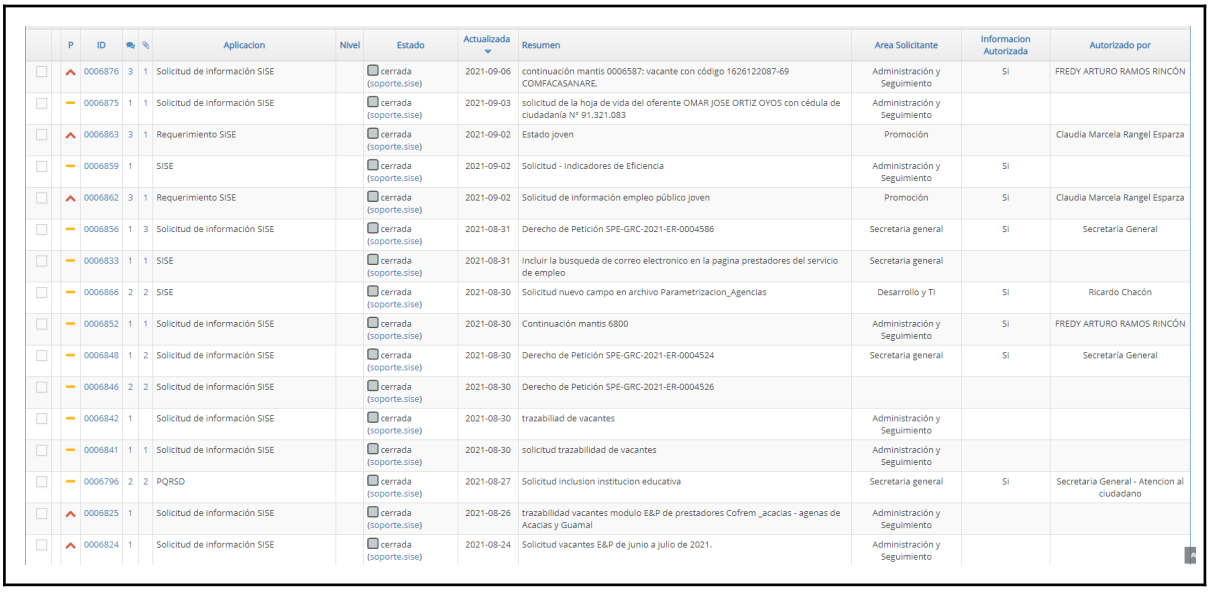
Soporte:

Línea gratuita 01 8000 413 556

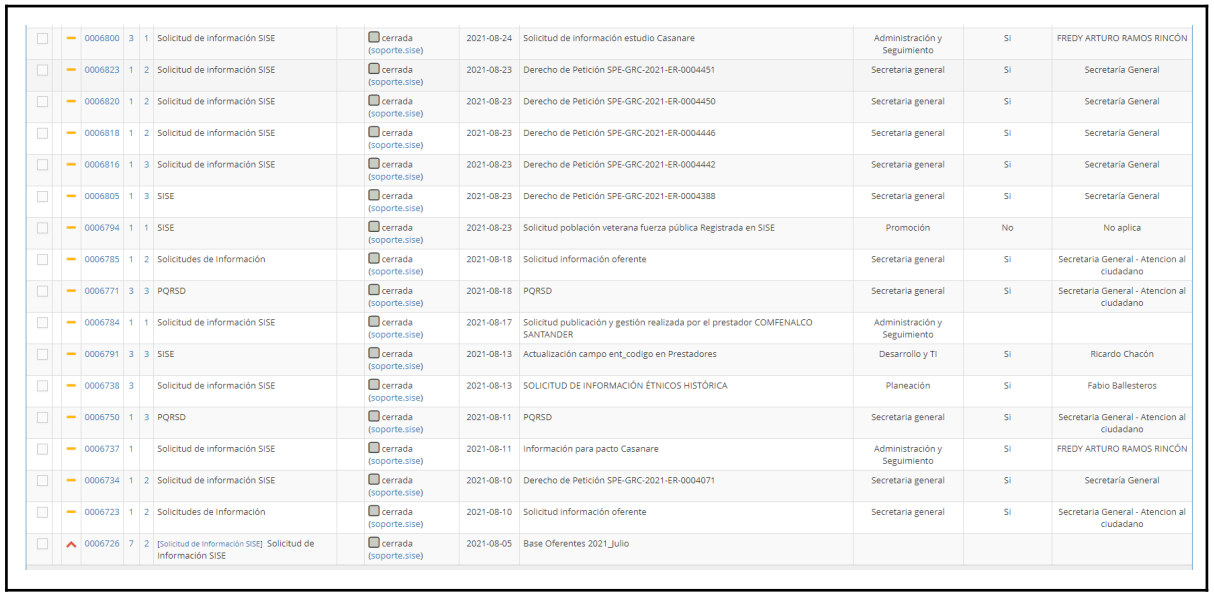
Fijo en Bogotá 407 4000 opción 3

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

soporte.sise@serviciodeempleo.gov.co



	P	ID			Aplicacion	Nivel	Estado	Actualizada	Resumen	Area Solicitante	Informacion Autorizada	Autorizado por
☐	^	0006876	3	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-09-06	continuación mantis 0006587: vacante con código 1626122087-69 COMFACASANARE.	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	-	0006875	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-09-03	solicitud de la hoja de vida del oferente OMAR JOSE ORTIZ OYOS con cédula de ciudadanía N° 91.321.083	Administración y Seguimiento		
☐	^	0006863	3	1	Requerimiento SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-09-02	Estado joven	Promoción		Claudia Marcela Rangel Esparza
☐	-	0006859	1		SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-09-02	Solicitud - Indicadores de Eficiencia	Administración y Seguimiento	Si	
☐	^	0006862	3	1	Requerimiento SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-09-02	Solicitud de información empleo público joven	Promoción	Si	Claudia Marcela Rangel Esparza
☐	-	0006856	1	3	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-31	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004586	Secretaria general	Si	Secretaría General
☐	-	0006833	1	1	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-31	Incluir la busqueda de correo electronico en la pagina prestadores del servicio de empleo	Secretaria general		
☐	-	0006866	2	2	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	Solicitud nuevo campo en archivo Parametrizacion_Agencias	Desarrollo y TI	Si	Ricardo Chacón
☐	-	0006852	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	Continuación mantis 6800	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
☐	-	0006848	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004524	Secretaria general	Si	Secretaría General
☐	-	0006846	2	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004526			
☐	-	0006842	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	trazabiliad de vacantes	Administración y Seguimiento		
☐	-	0006841	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	solicitud trazabilidad de vacantes	Administración y Seguimiento		
☐	-	0006796	2	2	PQRSD		cerrada (soporte.sise)	2021-08-27	Solicitud inclusion institucion educativa	Secretaria general	Si	Secretaria General - Atencion al ciudadano
☐	^	0006825	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-26	trazabilidad vacantes modulo E&P de prestadores Cofrem _acacias - agenas de Acacias y Guamal	Administración y Seguimiento		
☐	^	0006824	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-24	Solicitud vacantes E&P de junio a julio de 2021.	Administración y Seguimiento		



	0006800	3	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-24	Solicitud de información estudio Casanare	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
	0006823	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004451	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006820	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004450	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006818	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004446	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006816	1	3	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004442	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006805	1	3	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004388	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006794	1	1	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Solicitud población veterana fuerza pública Registrada en SISE	Promoción	No	No aplica
	0006785	1	2	Solicitudes de información		cerrada (soporte.sise)	2021-08-18	Solicitud información oferente	Secretaria general	Si	Secretaría General - Atencion al ciudadano
	0006771	3	3	PQRSD		cerrada (soporte.sise)	2021-08-18	PQRSD	Secretaria general	Si	Secretaría General - Atencion al ciudadano
	0006784	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-17	Solicitud publicación y gestión realizada por el prestador COMFENALCO SANTANDER	Administración y Seguimiento		
	0006791	3	3	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-13	Actualización campo ent_codigo en Prestadores	Desarrollo y TI	Si	Ricardo Chacón
	0006738	3		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-13	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ÉTNICOS HISTÓRICA	Planeación	Si	Fabio Ballesteros
	0006750	1	3	PQRSD		cerrada (soporte.sise)	2021-08-11	PQRSD	Secretaria general	Si	Secretaría General - Atencion al ciudadano
	0006737	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-11	Información para pacto Casanare	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
	0006734	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-10	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004071	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006723	1	2	Solicitudes de información		cerrada (soporte.sise)	2021-08-10	Solicitud información oferente	Secretaria general	Si	Secretaría General - Atencion al ciudadano
	0006726	7	2	[Solicitud de información SISE] Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-05	Base Oferentes 2021_Julio			

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

4. PUNTOS DE CONTACTO Y ESCALADO

Información de contacto de cada una de las partes para realizar ajustes a este documento y proceso de escalado en caso de no llegar a un acuerdo en el contenido del mismo:

Solicitud: La Unidad del SPE cuenta con dicha información.

Soporte: La Unidad del SPE ya cuenta con dicha información.

5. RENDIMIENTO DEL SERVICIO

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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:

<table>
<tr>
<td>Prestadores y Demandantes. Tiempo promedio de carga: 2.38 Segundos</td>
<td>


</td>
</tr>
<tr>
<td>Oferentes. Tiempo promedio de carga: 5.06 Segundos</td>
<td>


</td>
</tr>
</table>

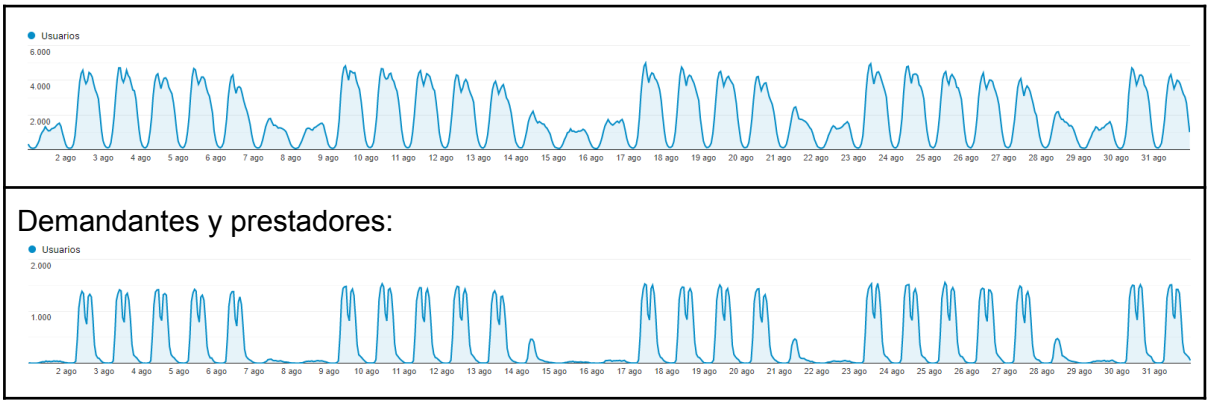
5.4. Capacidad:

- 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 abril de 2021 tomado de google analytics:

Oferentes:



5.5. 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.

5.6. 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”

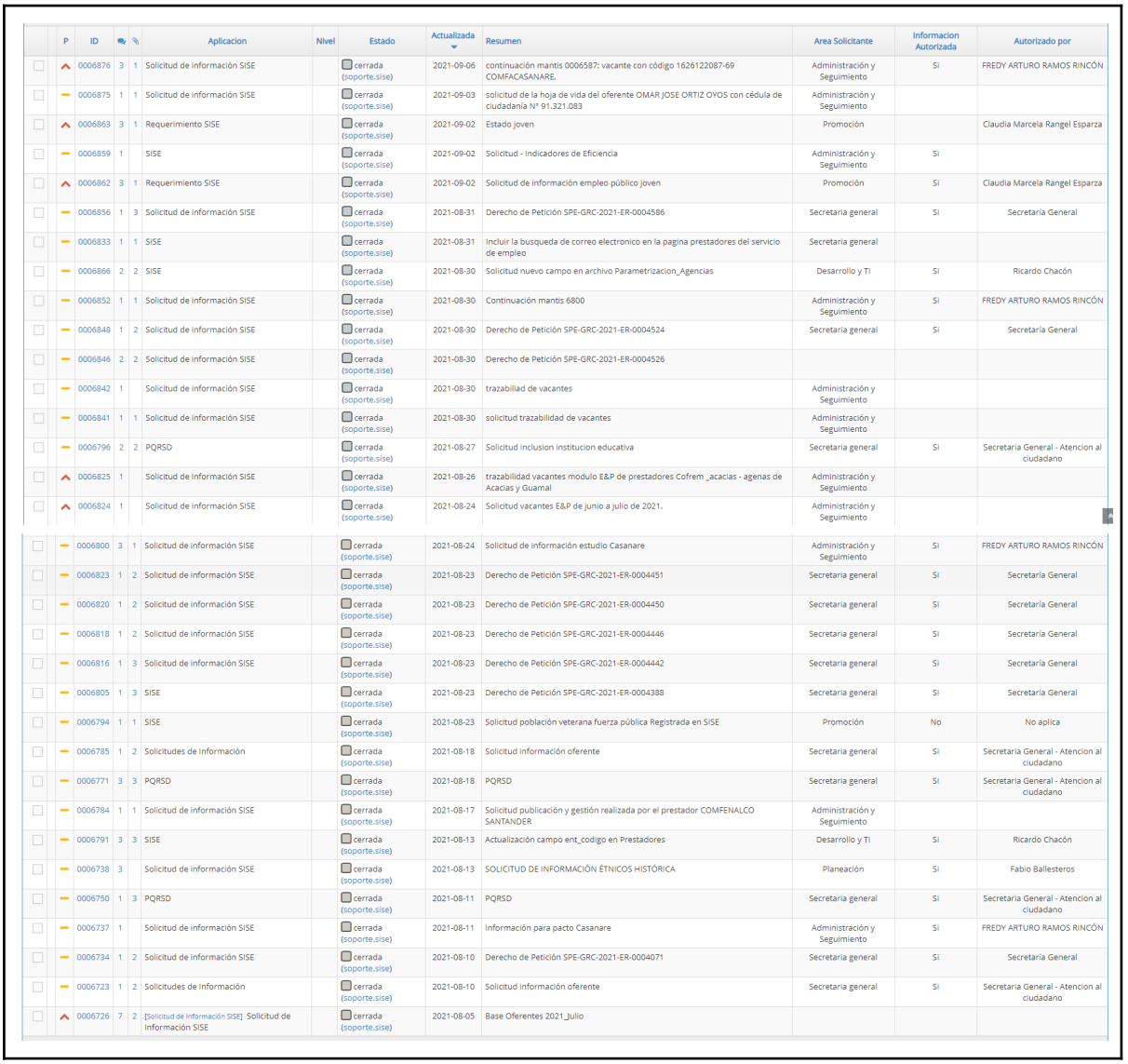
Es importante aclarar que los tiempos de respuesta que se dan dentro de la operación son oportunos y acorde a los requerimientos de la Unidad, ya que para ASOPAGOS es una prioridad atender de manera inmediata cualquier incidente o reporte por parte de los prestadores. Cabe aclarar, que cualquier tiempo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

6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 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.

7. 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			Aplicacion	Nivel	Estado	Actualizada	Resumen	Area Solicitante	Informacion Autorizada	Autorizado por
	0006876	3	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-09-06	continuación mantis 0006587: vacante con código 1626122087-69 COMFACASANARE.	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
	0006875	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-09-03	solicitud de la hoja de vida del oferente OMAR JOSE ORTIZ OYOS con cédula de ciudadanía N° 91.321.083	Administración y Seguimiento		
	0006863	3	1	Requerimiento SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-09-02	Estado joven	Promoción		Claudia Marcela Rangel Esparza
	0006859	1		SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-09-02	Solicitud - Indicadores de Eficiencia	Administración y Seguimiento	Si	
	0006862	3	1	Requerimiento SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-09-02	Solicitud de información empleo público joven	Promoción	Si	Claudia Marcela Rangel Esparza
	0006856	1	3	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-31	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004586	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006833	1	1	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-31	Incluir la busqueda de correo electronico en la pagina prestadores del servicio de empleo	Secretaria general		
	0006866	2	2	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	Solicitud nuevo campo en archivo Parametrizacion_Agencias	Desarrollo y TI	Si	Ricardo Chacón
	0006852	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	Continuación mantis 6800	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
	0006848	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004524	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006846	2	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004526			
	0006842	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	trazabiliad de vacantes	Administración y Seguimiento		
	0006841	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-30	solicitud trazabilidad de vacantes	Administración y Seguimiento		
	0006796	2	2	PQRSD		cerrada (soporte.sise)	2021-08-27	Solicitud inclusion institucion educativa	Secretaria general	Si	Secretaria General - Atencion al ciudadano
	0006825	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-26	trazabilidad vacantes modulo E&P de prestadores Cofrem _acacias - agenas de Acacias y Guamal	Administración y Seguimiento		
	0006824	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-24	Solicitud vacantes E&P de junio a julio de 2021.	Administración y Seguimiento		
	0006800	3	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-24	Solicitud de información estudio Casanare	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
	0006823	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004451	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006820	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004450	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006818	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004446	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006816	1	3	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004442	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006805	1	3	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004388	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006794	1	1	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-23	Solicitud población veterana fuerza pública Registrada en SISE	Promoción	No	No aplica
	0006785	1	2	Solicitudes de Información		cerrada (soporte.sise)	2021-08-18	Solicitud información oferente	Secretaria general	Si	Secretaria General - Atencion al ciudadano
	0006771	3	3	PQRSD		cerrada (soporte.sise)	2021-08-18	PQRSD	Secretaria general	Si	Secretaria General - Atencion al ciudadano
	0006784	1	1	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-17	Solicitud publicación y gestión realizada por el prestador COMFENALCO SANTANDER	Administración y Seguimiento		
	0006791	3	3	SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-13	Actualización campo ent_codigo en Prestadores	Desarrollo y TI	Si	Ricardo Chacón
	0006738	3		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-13	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ÉTNICOS HISTÓRICA	Planeación	Si	Fabio Ballesteros
	0006750	1	3	PQRSD		cerrada (soporte.sise)	2021-08-11	PQRSD	Secretaria general	Si	Secretaria General - Atencion al ciudadano
	0006737	1		Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-11	Información para pacto Casanare	Administración y Seguimiento	Si	FREDY ARTURO RAMOS RINCÓN
	0006734	1	2	Solicitud de información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-10	Derecho de Petición SPE-GRC-2021-ER-0004071	Secretaria general	Si	Secretaría General
	0006723	1	2	Solicitudes de Información		cerrada (soporte.sise)	2021-08-10	Solicitud información oferente	Secretaria general	Si	Secretaria General - Atencion al ciudadano
	0006726	7	2	[Solicitud de Información SISE] Solicitud de Información SISE		cerrada (soporte.sise)	2021-08-05	Base Oferentes 2021_Julio			

- 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
01-08-2021	Domingo
02-08-2021	6
03-08-2021	1
04-08-2021	1
05-08-2021	2
06-08-2021	2
07-08-2021	Sábado
08-08-2021	Domingo
09-08-2021	6
10-08-2021	4
11-08-2021	3
12-08-2021	5
13-08-2021	5
14-08-2021	Sábado
15-08-2021	Domingo
16-08-2021	Lunes Festivo
17-08-2021	2
18-08-2021	6
19-08-2021	8
20-08-2021	2
21-08-2021	Sábado
22-08-2021	Domingo
23-08-2021	5
24-08-2021	7
25-08-2021	5
26-08-2021	2
27-08-2021	0
28-08-2021	Sábado
29-08-2021	Domingo
30-08-2021	5

31-08-2021	5
TOTAL	**82**

8. 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.

8.1. 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

REF	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 del reporte por parte de los prestadores.

8.2. 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) x 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:

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

Cordialmente,



CARLOS JULIO RAMÍREZ GÓMEZ
GERENTE DE SERVICIOS
ASOPAGOS S.A.