



Bogotá D.C., 16 de agosto de 2022

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 julio de 2022 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.



Service Information
Last Updated: Thu Aug 11 11:48:04 -05 2022
Updated every 90 seconds
Nagios® Core™ 4.4.6 - www.nagios.org
Logged in as nagiosadmin

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

Service Memory Usage
On Host
IIS1
(IIS1)

Member of
No servicegroups.

13.68.31.229

Service State Information

Current Status:	OK (for 13d 5h 23m 12s)
Status Information:	Memory usage: total:37631.87 Mb - used: 15271.87 Mb (41%) - free: 22360.00 Mb (59%)
Performance Data:	'Memory usage'=15271.87Mb;30105.50;33868.69;0.00;37631.87
Current Attempt:	1/3 (HARD state)
Last Check Time:	08-11-2022 11:47:47
Check Type:	ACTIVE
Check Latency / Duration:	0.000 / 0.000 seconds
Next Scheduled Check:	08-11-2022 11:48:47
Last State Change:	07-29-2022 06:24:52
Last Notification:	N/A (notification 0)
Is This Service Flapping?	NO (0.00% state change)
In Scheduled Downtime?	NO
Last Update:	08-11-2022 11:47:55 (0d 0h 0m 9s ago)

Active Checks:	ENABLED
Passive Checks:	ENABLED
Obsessing:	ENABLED
Notifications:	ENABLED
Event Handler:	ENABLED
Flap Detection:	ENABLED

Se presenta una caída del servicio el 19 de julio de 2022 por indisponibilidad de uno de los balanceadores. Tiempo de caída 5 minutos.

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 072 de 2022 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

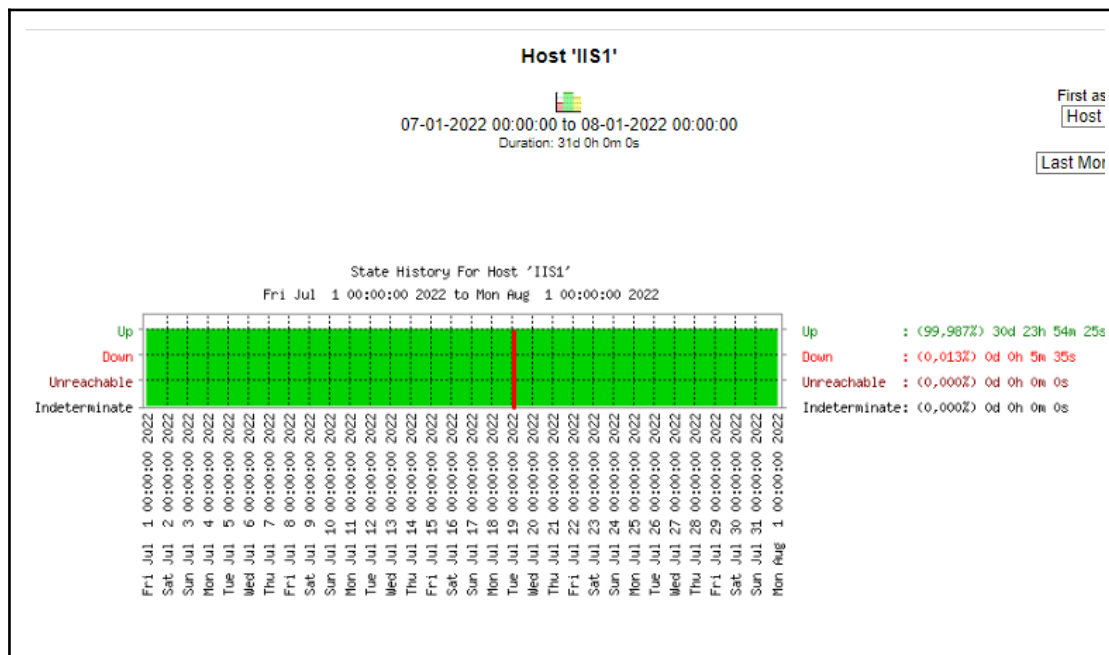
● INFRAESTRUCTURA

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.

Microsoft Azure

[Home](#) >

Virtual machines

Default Directory

[+](#) Add [↔](#) Switch to classic [🕒](#) Reservations [⚙️](#) M

Filter for any field...

Subscription == all

Resource

Showing 1 to 7 of 7 records.

☐ Name ↑↓

☐ CONTIIS

☐ CONTIIS2

☐ CONTSEVSQL2017

☐ SISEIS

☐ SISEIS2

☐ SQLSERVISE2017

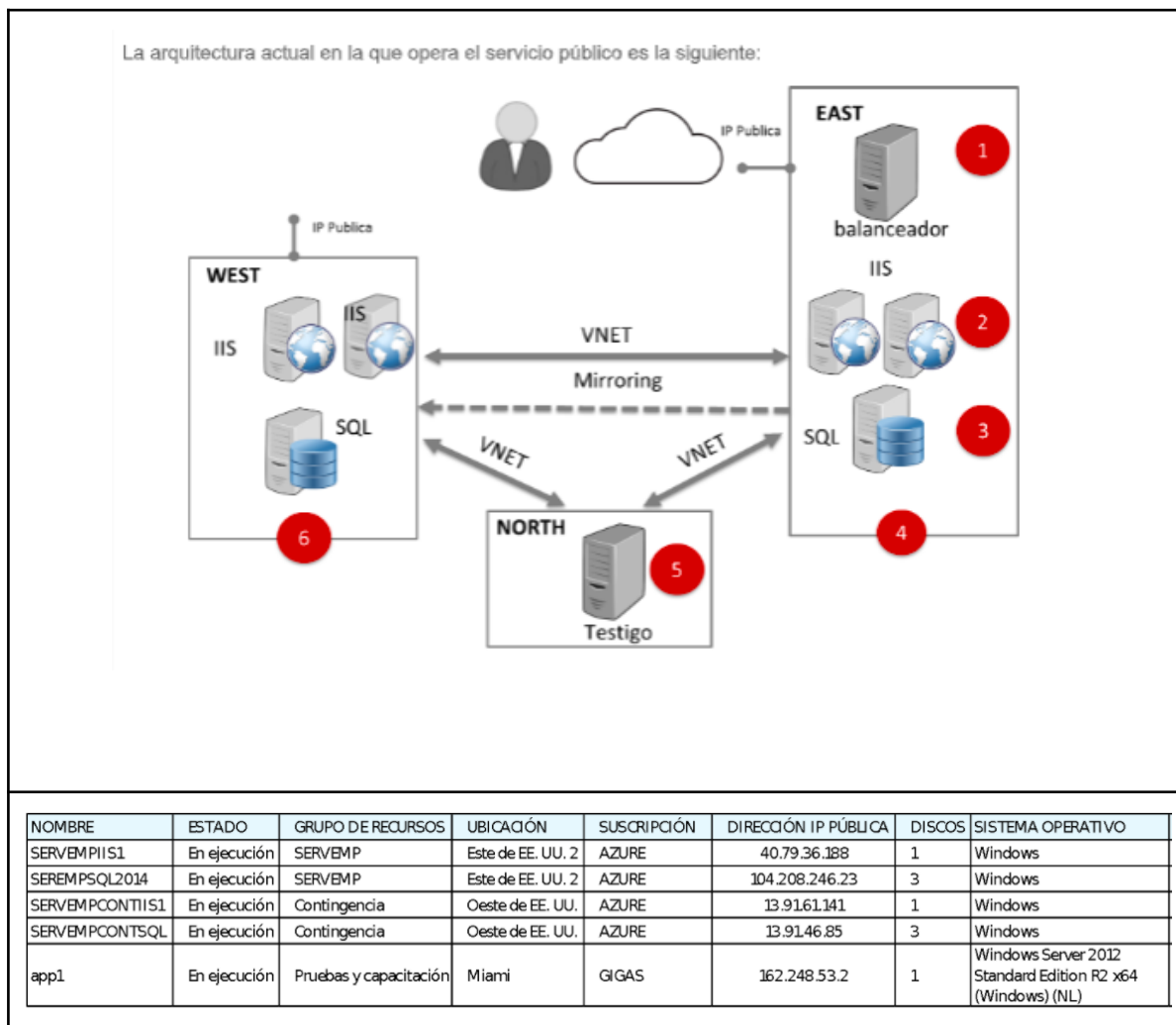
☐ TESTSQL2017

Host	Service	Status	Last Check
IIS1	C:\ Drive Space	OK	08-11-2022 12:23:23
	CPU Load	OK	08-11-2022 12:23:51
	Memory Usage	OK	08-11-2022 12:23:14
	NSClient++ Version	OK	08-11-2022 12:23:23
	Uptime	OK	08-11-2022 12:23:23
	W3SVC	OK	08-11-2022 12:23:52
IIS1CONTI	C:\ Drive Space	OK	08-11-2022 12:23:15
	CPU Load	OK	08-11-2022 12:23:23
	Memory Usage	OK	08-11-2022 12:23:23
	NSClient++ Version	OK	08-11-2022 12:23:53
	Uptime	OK	08-11-2022 12:23:15
	W3SVC	OK	08-11-2022 12:23:23
IIS2	C:\ Drive Space	OK	08-11-2022 12:23:23
	CPU Load	OK	08-11-2022 12:23:53
	Memory Usage	OK	08-11-2022 12:23:16
	NSClient++ Version	OK	08-11-2022 12:23:23
	Uptime	OK	08-11-2022 12:23:23
	W3SVC	OK	08-11-2022 12:23:54
SQLCONTI	C:\ Drive Space	OK	08-11-2022 12:23:59
	CPU Load	OK	08-11-2022 12:23:22
	D:\ Drive Space	OK	08-11-2022 12:23:23
	F:\ Drive Space	OK	08-11-2022 12:23:23
	Memory Usage	OK	08-11-2022 12:24:00
	NSClient++ Version	OK	08-11-2022 12:23:23
	Uptime	OK	08-11-2022 12:23:23
	W3SVC	OK	08-11-2022 12:23:23

- 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:

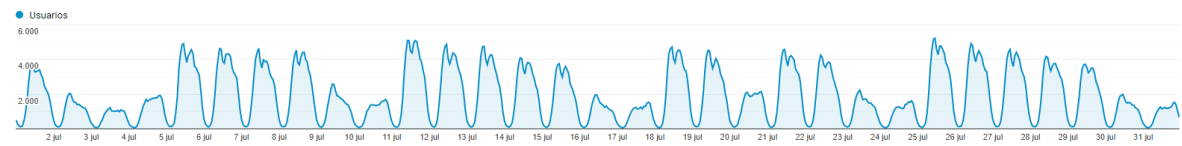


- Soportar alta concurrencia (aproximadamente 8.000 sesiones activas en etapas de campaña y 4500 sesiones activas en tiempo normal, lo cual será medido a través de Google Analytics).

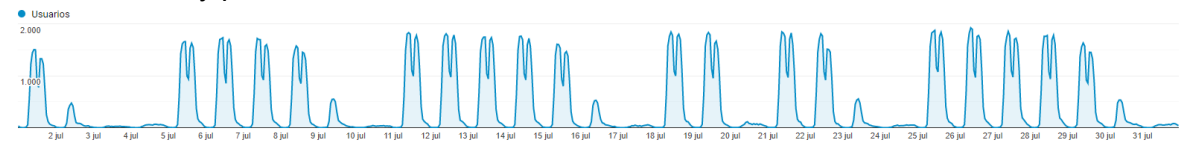
Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Imágen de usuarios durante el mes de julio de 2022 tomado de google analytics:

Oferentes:

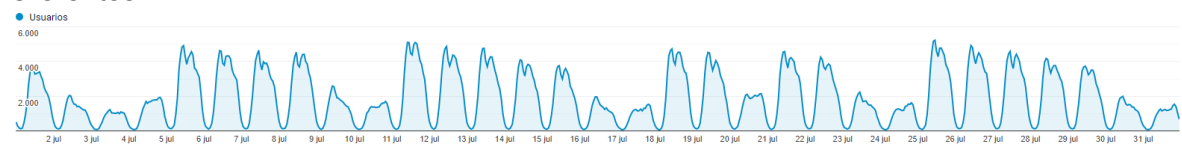


Demandantes y prestadores:

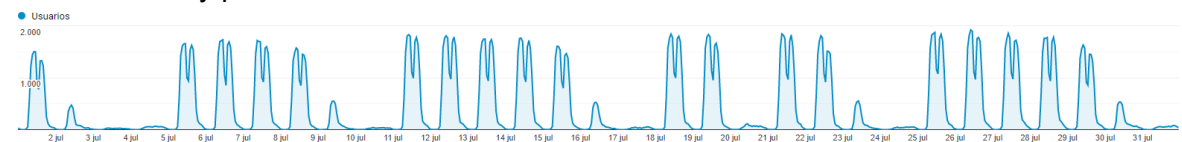


- **OTROS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS DE LA SOLUCIÓN**
 - Garantizar conexiones de usuarios señalados en los ANS.
Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.
Soporte: Imágen de usuarios durante el mes de junio de 2022 tomado de google analytics:

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.



» 00-PoliticaBackupsSISE » 07-Julio2022 » Lunes	
Name	Type
 SISE_backup_2022_07_04_000000_9289102.bak	BAK File
 SISE_backup_2022_07_11_000000_8669375.bak	BAK File
 SISE_backup_2022_07_18_000000_8651401.bak	BAK File
 SISE_backup_2022_07_25_000001_1529777.bak	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 2.9 de Junio de 2022

Módulo Empresas:

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

Versión 2.5 de Abril de 2022

Módulo Prestador:

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

Versión 5.7 de Junio de 2022

- 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: 532

```
--Puntos atención
select count (1) [Total] from agencia
```

176 %

Results Messages

	Total
1	532

- 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: 7.881.097

```
--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) <='2022-07-31'
```

176 %

Results Messages

	Total
1	7881097

- 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: 1.716.299

```
--Vacantes registradas en el sistema  
select count (1) [Total]  
from Procesos pro (nolock)  
where cast (pro.fecha_creacion_proceso as date) <='2022-07-31'
```

176 %

Results Messages

	Total
1	1716299

- 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: 2.344.096. Desde el rol prestador: 614.822. Para un total de: 2.958.918.

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) >='2022-07-01 00:00:00' and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2022-07-31'</pre> <table><tr><td>1</td><td>2344096</td></tr></table>	1	2344096
1	2344096		
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) >='2022-07-01 00:00:00' and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2022-07-31'</pre> <table><tr><td>1</td><td>614822</td></tr></table>	1	614822
1	614822		

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:

<

● ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO

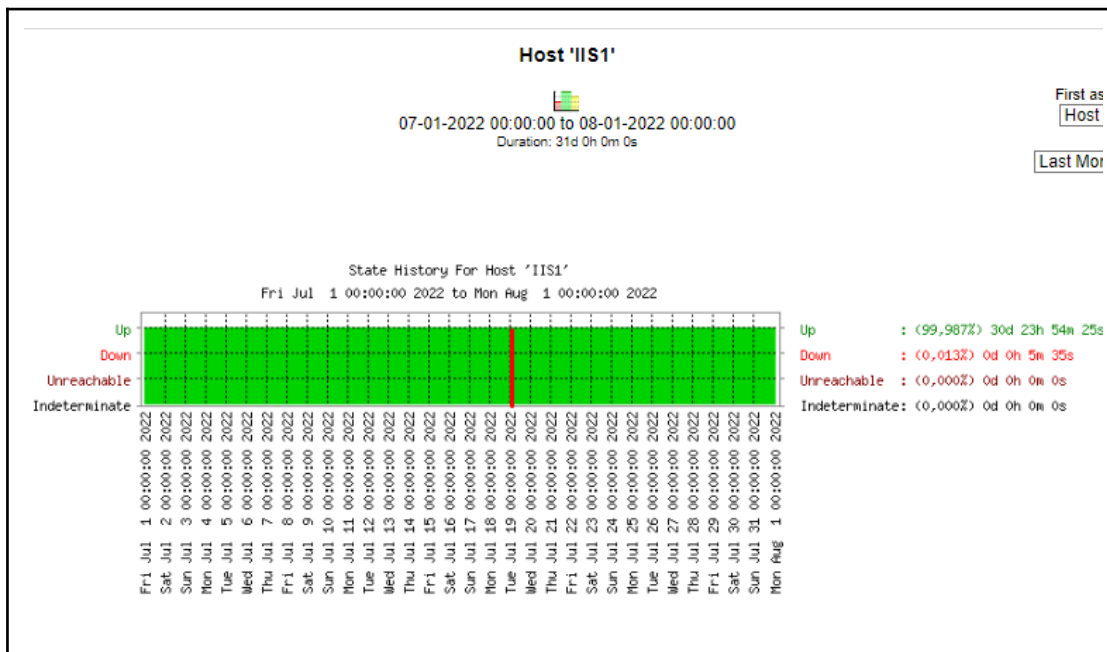
Para la operación del SISE, el servicio de soporte técnico, las actualizaciones y ajustes al software y la disponibilidad de la infraestructura, el contratista se compromete a cumplir mínimo con los niveles de servicio que se describen a continuación.

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

1 276	Solicitud Información	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ::Hidrocarburos	Diana Largo	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	25-07-2022 15:03	● Cerrado	Soporte Sise	31-07-2022 23:32
1 252	Cruce de bases adjuntas con SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Claudia Rangel	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	19-07-2022 15:58	● Cerrado	Soporte Sise	30-07-2022 11:32
1 266	trazabilidad remisiones oferente C.C 1.121.870.615	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada	Subdirección de Administración y Seguimiento	25-07-2022 07:43	● Cerrado	Soporte Sise	30-07-2022 11:32
1 280	Solicitud datos Víctimas	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Andrés Felipe Rojas Delgadillo	Dirección General > Planeación	26-07-2022 12:27	● Cerrado	Soporte Sise	29-07-2022 17:08
1 197	Petición Radicado No. SPE-GRC-2022-ER-0003619 -ECONOMETRIA	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Unidad del SPE	Juan Lamprea	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	11-07-2022 15:53	● Cerrado	Soporte Sise	26-07-2022 15:24
1 230	Solicitud Información Población Veterana	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ::Reporte Colocaciones	Evelin Peña Alvarez	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	15-07-2022 14:00	● Cerrado	Soporte Sise	23-07-2022 23:32
1 210	Derecho de Petición N° SPE-GRC-2022-ER-0003689	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ::Actualizar Información	Luis Felipe Gutiérrez Mejía	Secretaría General > Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	12-07-2022 15:13	● Cerrado	Soporte Sise	23-07-2022 11:32
1 202	Solicitud Información	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Diana Largo	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	12-07-2022 08:38	● Cerrado	Soporte Sise	23-07-2022 23:32
1 181	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	06-07-2022 16:41	● Cerrado	Soporte Sise	12-07-2022 11:32
1 163	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	06-07-2022 11:02	● Cerrado	Soporte Sise	11-07-2022 23:32
1 164	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	06-07-2022 11:03	● Cerrado	Soporte Sise	11-07-2022 23:32
1 132	Consulta SISE - seguimiento - beneficiarios Saber Hacer Vale	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Unidad del SPE	Luisa Tanco	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	06-07-2022 08:28	● Cerrado	Soporte Sise	11-07-2022 11:32
1 110	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	30-06-2022 22:08	● Cerrado	Soporte Sise	06-07-2022 23:32
1 114	Confaputumayo - solicitud vacantes gestionadas de la empresa S&J FULL SERVICES SAS NIT 814000064-4 durante el periodo comprendido Febrero-Junio 2022.	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada	Subdirección de Administración y Seguimiento	01-07-2022 10:17	● Cerrado	Soporte Sise	06-07-2022 23:32
1 106	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	30-06-2022 12:22	● Cerrado	Soporte Sise	05-07-2022 23:32
1 112	Base Oferentes 2022_Junio y actualización de hojas de vida	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Verny Mendoza	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	01-07-2022 08:03	● Cerrado	Soporte Sise	05-07-2022 18:27
1 041	Derecho de Petición SPE-GRC-2022-ER-0003278	Requerimiento	Aplicaciones > Analítica (BI) > REQ::Realizar actualización de datos	Sandra Molano	Secretaría General > Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	15-06-2022 08:48	● Cerrado	Soporte Sise	04-07-2022 23:32
1 067	SOLICITUD INFORMACIÓN DE MIGRANTES_MAYO 2022	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ::Actualizar Información	Johanna Reyes	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Seguimiento y Monitoreo a la Red de Prestadores	22-06-2022 08:32	● Cerrado	Soporte Sise	04-07-2022 23:32
1 089	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	28-06-2022 10:58	● Cerrado	Soporte Sise	04-07-2022 23:32
1 093	Derecho de Petición SPE-GRC-2022-ER-0003474	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ::Actualizar Información	Sandra Molano	Secretaría General > Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	29-06-2022 09:19	● Cerrado	Soporte Sise	04-07-2022 23:32

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 072 de 2022 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:

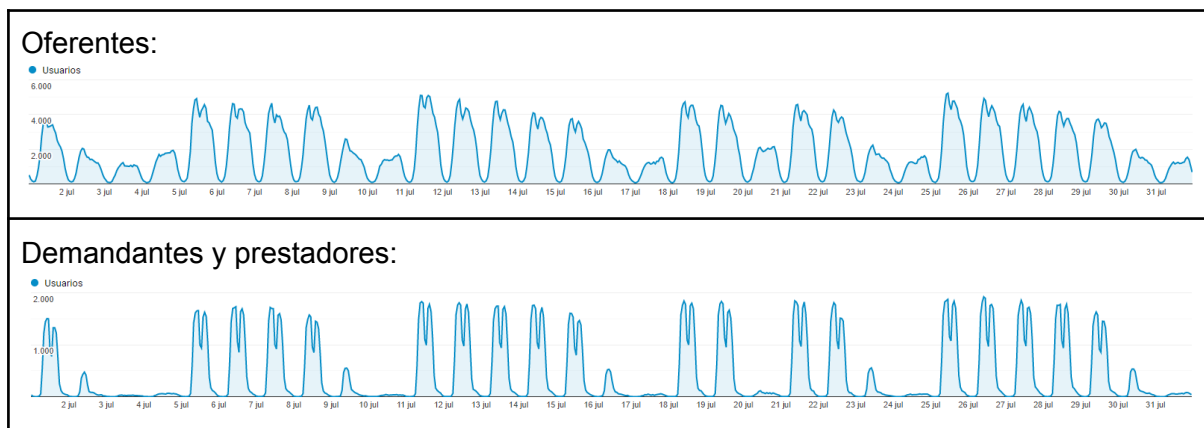
Prestadores y Demandantes. Tiempo promedio de carga: 1.79 Segundos	<div> <div>Página</div> <div>Vistas de una página</div> <div> <div>Tiempo medio de carga de la página (s)</div> <div>(comparado con el promedio del sitio)</div> </div> </div>		
		8.766.854	1,79
		% del total: 100,00 % (9.000.362)	Medida de la vista: 1,79 (0,00 %)
	1. /PostulanteHV_InfoBasicaAgencia.aspx	924.950	123,71 %
	2. /agencia/Buscar_oferentes.aspx	822.540	-50,18 %
	3. /PostulanteHV_VerAgencia.aspx	399.250	-23,78 %
	4. /PostulanteHV_ExperienciaLaboralAgencia.aspx	356.988	-12,25 %
	5. /PostulanteHV_EducacionFormalAgencia.aspx	305.298	-13,79 %
	6. /OrientacionRutaEmpleabilidadAgencia.aspx	266.600	-21,91 %
	7. /Agencia/GestionProcesoSelecion.aspx	158.911	-33,62 %
	8. /AnalistaProceso_Preseleccionados.aspx?ng=memi	151.295	-12,91 %
Oferentes. Tiempo promedio de carga: 4.23 Segundos	9. /Agencia/GestionProcesoSelecion.aspx?fase=2	148.186	-24,21 %
	10. /DireccionamientoRegistroContinuo/Calendario	146.911	-46,41 %
	<div> <div>Página</div> <div>Vistas de una página</div> <div> <div>Tiempo medio de carga de la página (s)</div> <div>(comparado con el promedio del sitio)</div> </div> </div>		
		9.860.302	4,23
		% del total: 100,00 % (9.000.362)	Medida de la vista: 4,23 (0,00 %)
	1. /PostulanteHomeUsuario.aspx	1.834.253	6,90 %
	2. /Oferta_Resultados.aspx	1.262.595	34,76 %
	3. /PostulanteHV_InfoBasica.aspx	1.136.868	70,95 %
	4. /PostulanteMisProcesoSelecion.aspx	688.470	-48,01 %
	5. /PostulanteHV_ExperienciaLaboral.aspx	380.064	-4,72 %
	6. /PostulanteHV_EducacionFormal.aspx	372.466	-11,90 %
	7. /RestablecerContraseña.aspx	291.399	-60,29 %
	8. /PostulanteHV_Ver.aspx	254.523	-2,36 %
	9. /RegistroCuenta.aspx	188.582	-18,42 %
	10. /PostulanteHV_Ver.aspx?sa=2	173.724	3,57 %

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 junio de 2022 tomado de google analytics:



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 Herramienta GLPI, proporcionada por la Unidad, no están acorde a la definida en el Anexo Técnico:

- No se ve reflejado la variable impacto dentro de la información disponible de cada caso.
- No se ve reflejado la variable Urgencia dentro de la información disponible de cada caso
- Ya que no se cuentan con estas dos variables no se puede calcular la Prioridad de las incidencias

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 Herramienta GLPI, proporcionada por la Unidad, no están acorde a la definida en el Anexo Técnico debido a que en cada caso no se encuentra la variable asociada a la Prioridad de Problemas. por consiguiente no es posible generar las estadísticas previstas en el punto de “Tiempos de respuesta para Problemas”

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.

1 276 Solicitud Información	Requerimiento Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ::Hidrocarburos	Diana Largo	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	25-07-2022 15:03	● Cerrado	Soporte Sise	31-07-2022 23:32
1 252 Cruce de bases adjuntas con SISE	Requerimiento Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Claudia Rangel	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	19-07-2022 15:58	● Cerrado	Soporte Sise	30-07-2022 11:32

1 266	trazabilidad remisiones oferente C.C 1.121.870.615	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada	Subdirección de Administración y Seguimiento	25-07-2022 07:43	● Cerrado	Soporte Sise	30-07-2022 11:32
1 280	Solicitud datos Víctimas	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Andrés Felipe Rojas Delgadillo	Dirección General > Planeación	26-07-2022 12:27	● Cerrado	Soporte Sise	29-07-2022 17:08
1 197	Petición Radicado No. SPE-GRC-2022-ER-0003619 -ECONOMETRIA	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Unidad del SPE	Juan Lamprea	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	11-07-2022 15:53	● Cerrado	Soporte Sise	26-07-2022 15:24
1 230	Solicitud Información Población Veterana	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ::Reporte Colocaciones	Evelin Peña Alvarez	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	15-07-2022 14:00	● Cerrado	Soporte Sise	23-07-2022 23:32
1 210	Derecho de Petición N° SPE-GRC-2022-ER-0003689	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ::Actualizar Información	Luis Felipe Gutiérrez Mejía	Secretaría General > Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	12-07-2022 15:13	● Cerrado	Soporte Sise	23-07-2022 11:32
1 202	Solicitud Información	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Diana Largo	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	12-07-2022 08:38	● Cerrado	Soporte Sise	17-07-2022 23:32
1 181	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	06-07-2022 16:41	● Cerrado	Soporte Sise	12-07-2022 11:32
1 163	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	06-07-2022 11:02	● Cerrado	Soporte Sise	11-07-2022 23:32
1 164	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	06-07-2022 11:03	● Cerrado	Soporte Sise	11-07-2022 23:32
1 132	Consulta SISE - seguimiento - beneficiarios Saber Hacer Vale	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Unidad del SPE	Luisa Tanco	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	06-07-2022 08:28	● Cerrado	Soporte Sise	11-07-2022 23:32
1 110	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	30-06-2022 22:08	● Cerrado	Soporte Sise	06-07-2022 23:32
1 114	Comparturumayo - solicitud vacantes gestionadas de la empresa S&L FULL SERVICES SAS HR 814000064-4 durante el periodo comprendido Febrero-Junio 2022.	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada	Subdirección de Administración y Seguimiento	01-07-2022 10:17	● Cerrado	Soporte Sise	06-07-2022 23:32
1 106	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	30-06-2022 12:22	● Cerrado	Soporte Sise	05-07-2022 23:32
1 112	Base Oferentes 2022_Junio y actualización de hojas de vida	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Verny Mendoza	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	01-07-2022 08:03	● Cerrado	Soporte Sise	05-07-2022 18:27
1 041	Derecho de Petición SPE-GRC-2022-ER-0003278	Requerimiento	Aplicaciones > Analítica (BI) > REQ::Realizar actualización de datos	Sandra Molano	Secretaría General > Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	15-06-2022 08:48	● Cerrado	Soporte Sise	04-07-2022 23:32
1 067	SOLICITUD INFORMACIÓN DE MIGRANTES_MAYO 2022	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ::Actualizar información	Johanna Reyes	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Seguimiento y Monitoreo a la Red de Prestadores	22-06-2022 08:32	● Cerrado	Soporte Sise	04-07-2022 23:32
1 089	Solicitud Información Empresas registradas en SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Licett Noriega	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	28-06-2022 10:58	● Cerrado	Soporte Sise	04-07-2022 23:32
1 093	Derecho de Petición SPE-GRC-2022-ER-0003474	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ::Actualizar Información	Sandra Molano	Secretaría General > Grupo de Relacionamento con el Ciudadano	29-06-2022 09:19	● Cerrado	Soporte Sise	04-07-2022 23:32

- 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
01-07-2022	3
02-07-2022	Sábado
03-07-2022	Domingo
04-07-2022	Festivo

05-07-2022	3
06-07-2022	4
07-07-2022	7
08-07-2022	2
09-07-2022	Sábado
10-07-2022	Domingo
11-07-2022	6
12-07-2022	3
13-07-2022	4
14-07-2022	9
15-07-2022	2
16-07-2022	Sábado
17-07-2022	Domingo
18-07-2022	3
19-07-2022	4
20-07-2022	Festivo
21-07-2022	4
22-07-2022	1
23-07-2022	Sábado
24-07-2022	Domingo
25-07-2022	6
26-07-2022	9
27-07-2022	6
28-07-2022	2
29-07-2022	2
30-07-2022	Sábado
31-07-2022	Domingo
Total	80

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

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

Soporte:

La categorización y terminología de los casos que se manejan en la Herramienta GLPI, proporcionada por la Unidad, no están acorde a la definida en el Anexo Técnico:

- No se ve reflejado la variable impacto dentro de la información disponible de cada caso.
- No se ve reflejado la variable Urgencia dentro de la información disponible de cada caso
- Ya que no se cuentan con estas dos variables no se puede calcular la Prioridad de las incidencias
- No se cuenta con la variable prioridad dentro de la gestión de problemas.

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 “KPI (Indicador clave de desempeño) de incidencias y/o solicitudes de la solución”.

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	$(A/B) \times 100$

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:

La categorización y terminología de los casos que se manejan en la Herramienta GLPI, proporcionada por la Unidad, no están acorde a la definida en el Anexo Técnico:

- No se ve reflejado la variable impacto dentro de la información disponible de cada caso.
- No se ve reflejado la variable Urgencia dentro de la información disponible de cada caso



- Ya que no se cuentan con estas dos variables no se puede calcular la Prioridad de las incidencias
- No se cuenta con la variable prioridad dentro de la gestión de problemas.

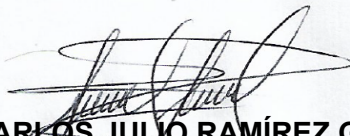
Teniendo en cuenta que la identificación de la incidencia no se encuentra acorde con lo establecido, no se pueden generar las estadísticas previstas en el punto de “MÉTRICAS, INFORMES Y REVISIONES DEL SERVICIO SOPORTE MENSUAL”.

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.

Soporte:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{719.6}{720} \times 100 = 99.98$$

Cordialmente,



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