



Bogotá D.C., 12 de abril de 2023

Señores

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO**

Fredys Alberto Simanca Herrera

Subdirector Técnico

Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Unidad del Servicio Público de Empleo

Teléfono: 7560009 Ext 1403

Bogotá, D.C.

**ASUNTO:** Informe operación SISE

Estimado Fredys, adjunto envío el informe de la operación de SISE para el mes de marzo de 2023.

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: Wed Apr 12 07:05:14 -05 2023  
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 61d 19h 15m 52s)                                                            |
| Status Information:       | Memory usage: total:65302.53 MB - used: 10179.38 MB (16%) - free: 55123.15 MB (84%) |
| Performance Data:         | 'Memory usage'=10179.38MB;52242.02;58772.27;0.00;65302.53                           |
| Current Attempt:          | 1/3 (HARD state)                                                                    |
| Last Check Time:          | 04-12-2023 07:04:08                                                                 |
| Check Type:               | ACTIVE                                                                              |
| Check Latency / Duration: | 0.000 / 0.078 seconds                                                               |
| Next Scheduled Check:     | 04-12-2023 07:05:08                                                                 |
| Last State Change:        | 02-09-2023 11:49:22                                                                 |
| Last Notification:        | 02-09-2023 11:49:22 (notification 0)                                                |
| Is This Service Flapping? | NO (0.00% state change)                                                             |
| In Scheduled Downtime?    | NO                                                                                  |
| Last Update:              | 04-12-2023 07:05:07 ( 0d 0h 0m 7s ago)                                              |
| Active Checks:            | ENABLED                                                                             |
| Passive Checks:           | ENABLED                                                                             |
| Obsessing:                | ENABLED                                                                             |
| Notifications:            | ENABLED                                                                             |
| Event Handler:            | ENABLED                                                                             |
| Flap Detection:           | ENABLED                                                                             |

El sábado 18 de marzo de 2023 se presentó un paso del ambiente de producción al de contingencia a las 8.29 am con una duración de 6 minutos, luego se pasó a producción de manera manual a la 9:12 am generando una indisponibilidad de 7 minutos, para un total de 13 minutos de indisponibilidad.

El 23 de marzo de 2023 se presenta un paso de producción a contingencia a las 5:42 PM con duración de 6 minutos y luego se realiza su restablecimiento para producción a las 7:33 PM con una duración de 5 minutos. Tiempo total de recuperación 11 minutos.

El 27 de marzo de 2023 se presenta un paso de producción a contingencia a las 12:35 PM con duración de 2 minutos y luego se realiza su restablecimiento para producción a las 12:45 PM con una duración de 5 minutos. Tiempo total de recuperación 7 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 013 de 2023 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

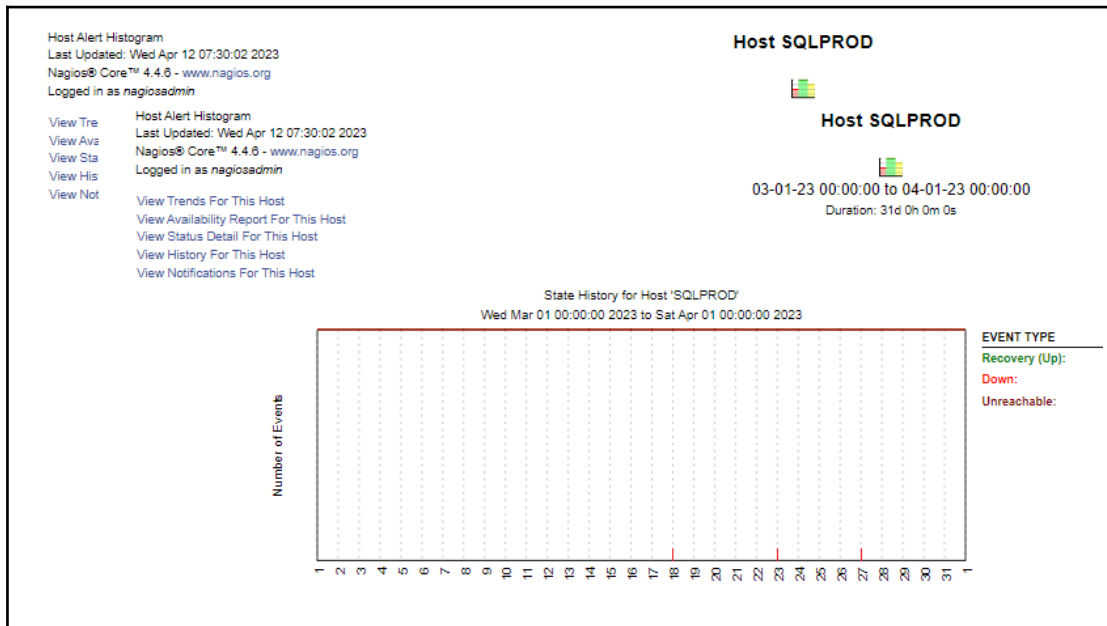
- **INFRAESTRUCTURA**

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.

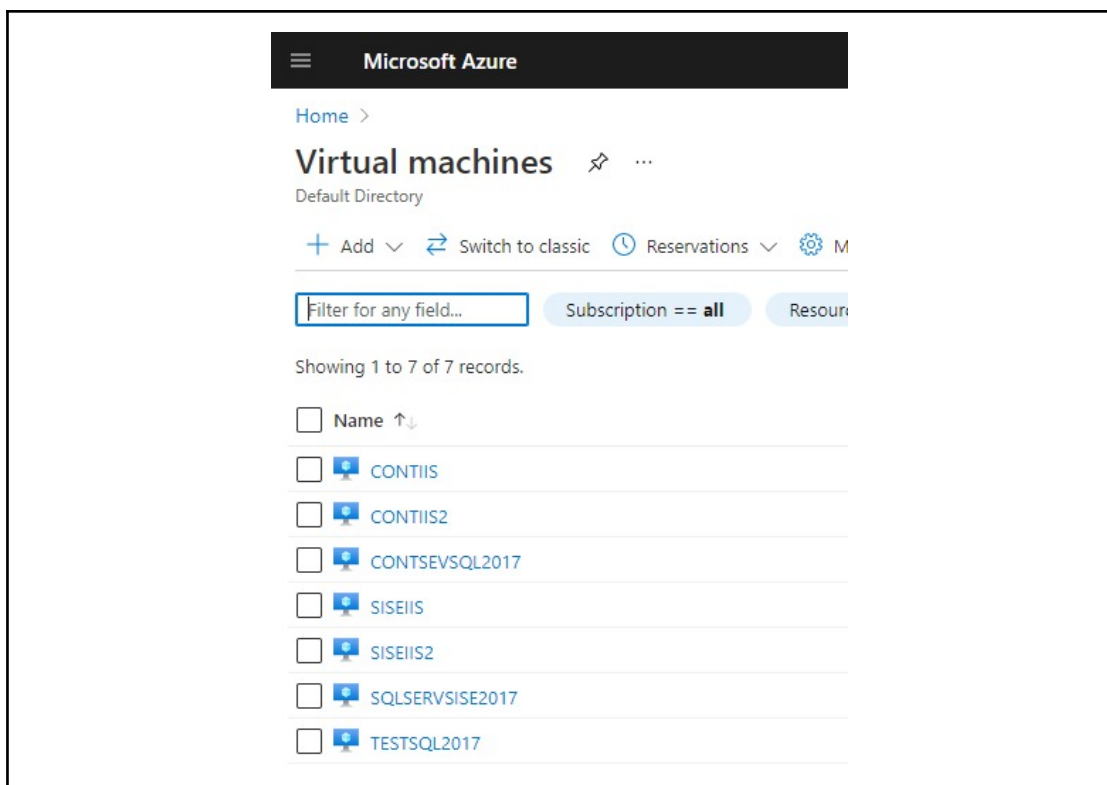
**Soporte:** Disponibilidad generada desde la herramienta de monitoreo.



- 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.

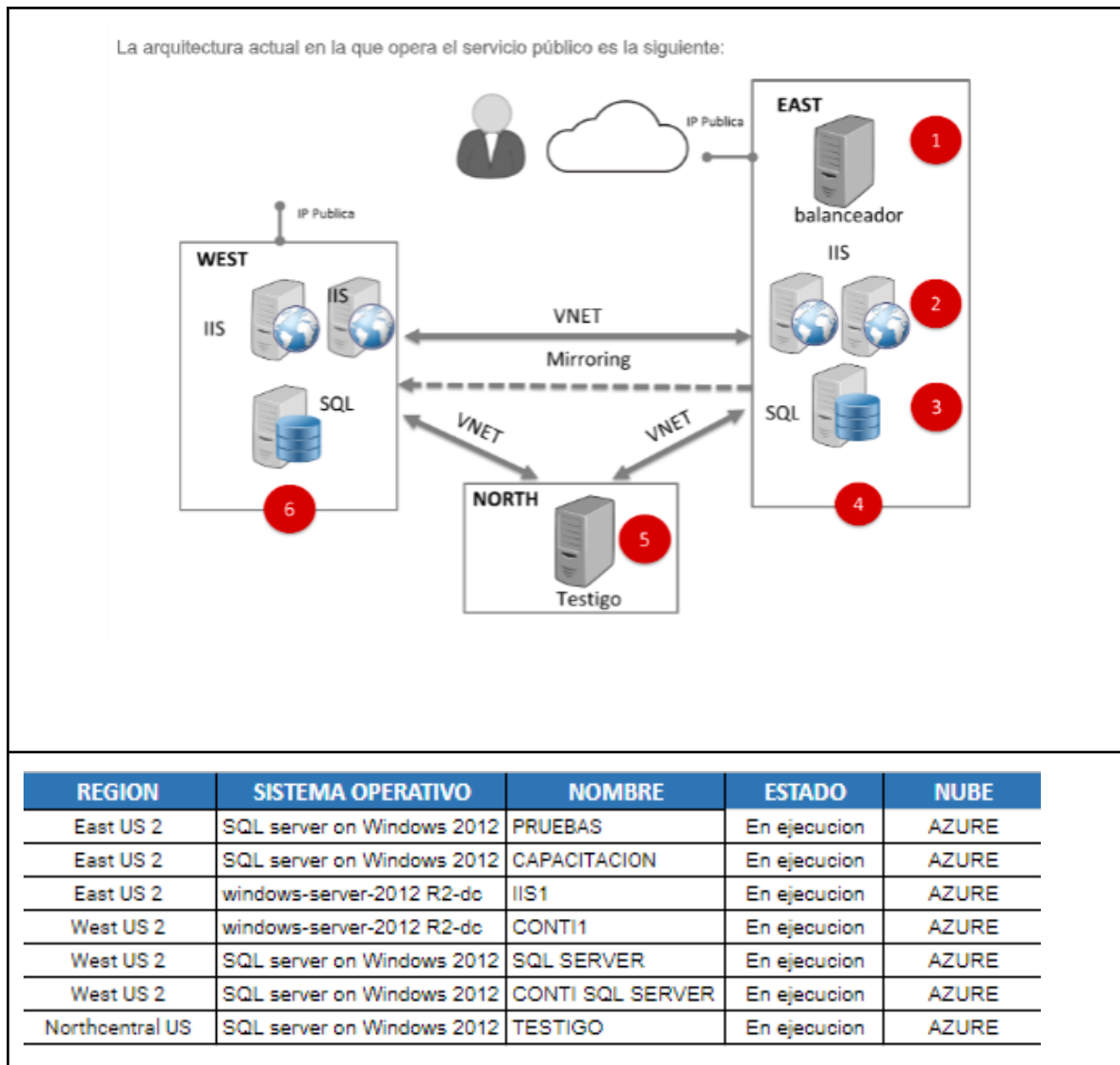


| Host **                                                                                     | Service **         | Status ** | Last Check **       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------------------|
| IIS1       | C:\ Drive Space    | OK        | 04-12-2023 07:03:50 |
|                                                                                             | CPU Load           | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             | Memory Usage       | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             | NSClient++ Version | OK        | 04-12-2023 07:03:18 |
|                                                                                             | Uptime             | OK        | 04-12-2023 07:03:53 |
|                                                                                             | W3SVC              | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
| IIS1CONTI  | C:\ Drive Space    | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             | CPU Load           | OK        | 04-12-2023 07:03:41 |
|                                                                                             | Memory Usage       | OK        | 04-12-2023 07:03:48 |
|                                                                                             | NSClient++ Version | OK        | 04-12-2023 07:03:03 |
|                                                                                             | Uptime             | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             | W3SVC              | OK        | 04-12-2023 07:03:42 |
| IIS2       | C:\ Drive Space    | OK        | 04-12-2023 07:03:48 |
|                                                                                             | CPU Load           | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             | Memory Usage       | OK        | 04-12-2023 07:03:16 |
|                                                                                             | NSClient++ Version | OK        | 04-12-2023 07:03:41 |
|                                                                                             | Uptime             | OK        | 04-12-2023 07:03:52 |
|                                                                                             | W3SVC              | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
| SQLCONTI   | C:\ Drive Space    | OK        | 04-12-2023 07:03:41 |
|                                                                                             | CPU Load           | OK        | 04-12-2023 07:03:52 |
|                                                                                             | D:\ Drive Space    | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             | F:\ Drive Space    | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             | Memory Usage       | OK        | 04-12-2023 07:03:41 |
|                                                                                             | NSClient++ Version | OK        | 04-12-2023 07:03:53 |
|                                                                                             | Uptime             | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             |                    |           |                     |
| SQLPROD  | C:\ Drive Space    | OK        | 04-12-2023 07:03:41 |
|                                                                                             | CPU Load           | OK        | 04-12-2023 07:03:18 |
|                                                                                             | F:\ Drive Space    | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             | G:\ Drive Space    | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             | H:\ Drive Space    | OK        | 04-12-2023 07:03:52 |
|                                                                                             | Memory Usage       | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             | NSClient++ Version | OK        | 04-12-2023 07:03:09 |
|                                                                                             | Uptime             | OK        | 04-12-2023 07:03:08 |
|                                                                                             |                    |           |                     |

- 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:

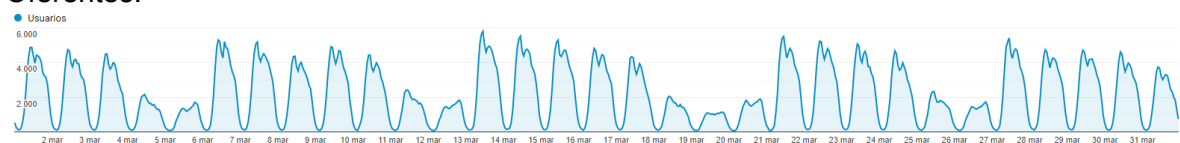


- Soportar alta concurrencia (aproximadamente 8.000 sesiones activas en etapas de campaña y 4500 sesiones activas en tiempo normal, lo cual será medido a través de Google Analytics).

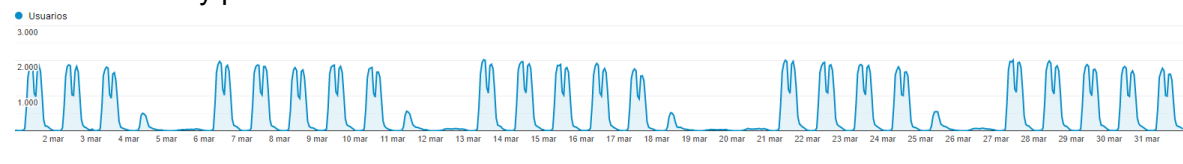
**Solicitud:** Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

**Soporte:** Imágen de usuarios durante el mes tomado de google analytics:

## Oferentes:

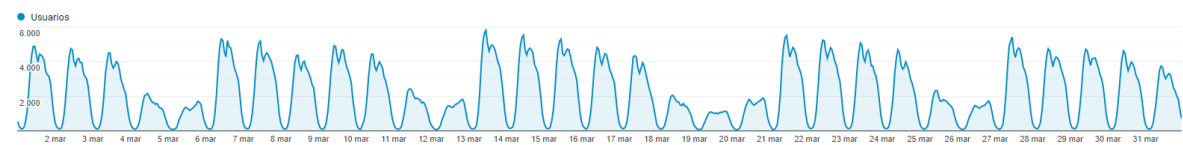


### Demandantes y prestadores:

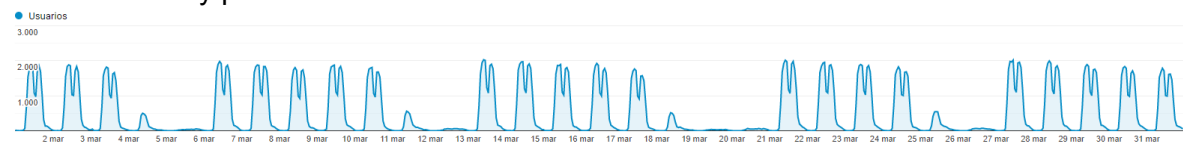


- Disponibilidad de almacenamiento inicial de 600 MB con una proyección de hasta 4 Teras al finalizar la ejecución del contrato.
- **OTROS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS DE LA SOLUCIÓN**
  - Garantizar conexiones de usuarios señalados en los ANS.  
**Solicitud:** Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.  
**Soporte:** Imágen de usuarios durante el mes 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.

move to

copy to

delete

rename

new folder

properties

invert selection

Organize

New

Open

Select

\\backupsise.file.core.windows.net (Z:) > 00-PoliticaBackupsSISE > 2023 > 3-Marzo

Se

</



- 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.

#### Soporte:

Módulo Personas:

<http://sise-capacitacion.asopagos.com/>

Versión 2.9 de Junio de 2022

Módulo Empresas:

<http://sise-capacitacion.asopagos.com/homeempresa.aspx>

Versión 2.5 de Abril de 2022

Módulo Prestador:

<http://sise-capacitacion.asopagos.com/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: 556

| --Puntos atención                     |     |
|---------------------------------------|-----|
| select count (1) [Total] from agencia |     |
| 175 %                                 |     |
| Results Messages                      |     |
| Total                                 |     |
| 1                                     | 556 |



- 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: 8.405.268

```
--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) <= '2023-03-31'
```

| Total |         |
|-------|---------|
| 1     | 8405268 |

- 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: 1.941.813

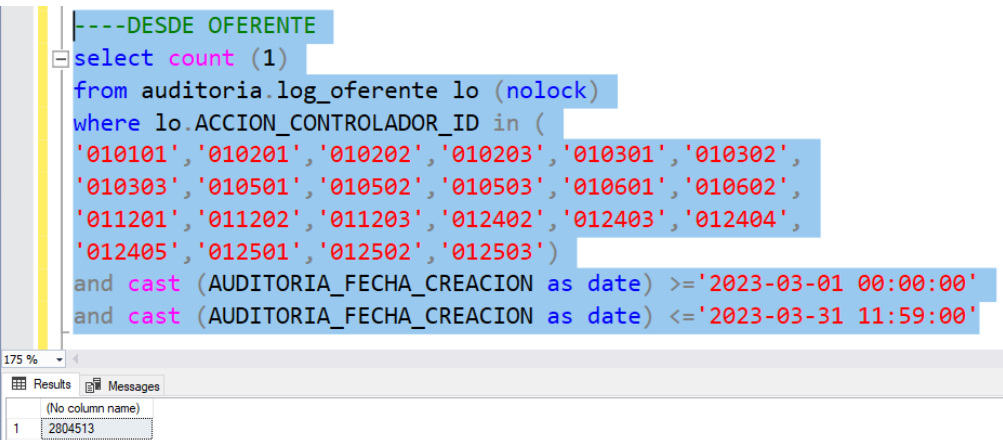
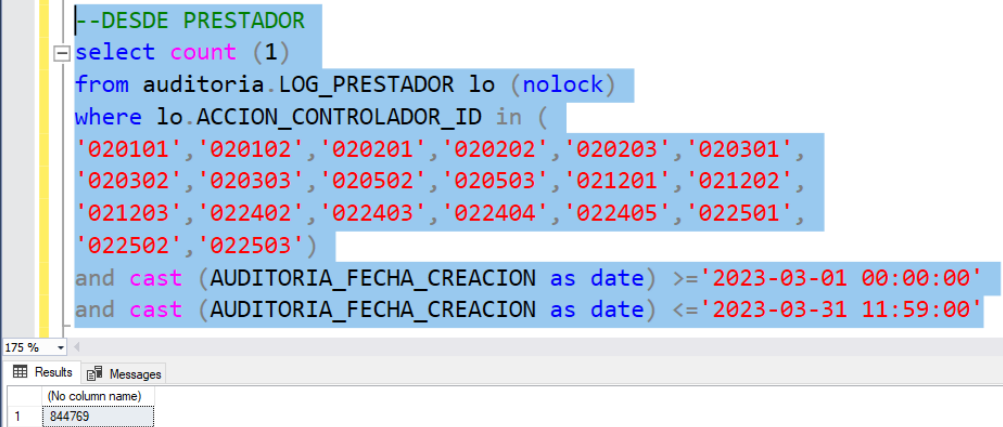
```
--Vacantes registradas en el sistema
select count (1) [Total]
from Procesos pro (nolock)
where cast (pro.fecha_creacion_proceso as date) <= '2023-03-31'
```

| Total |         |
|-------|---------|
| 1     | 1974256 |

- 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: 2.804.513 Desde el rol prestador: 844.769. Para un total de: 3.649.282.

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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) &gt;= '2023-03-01 00:00:00' and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) &lt;= '2023-03-31 11:59:00' </pre>  |
| 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) &gt;= '2023-03-01 00:00:00' and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) &lt;= '2023-03-31 11:59:00' </pre>                     |

- 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

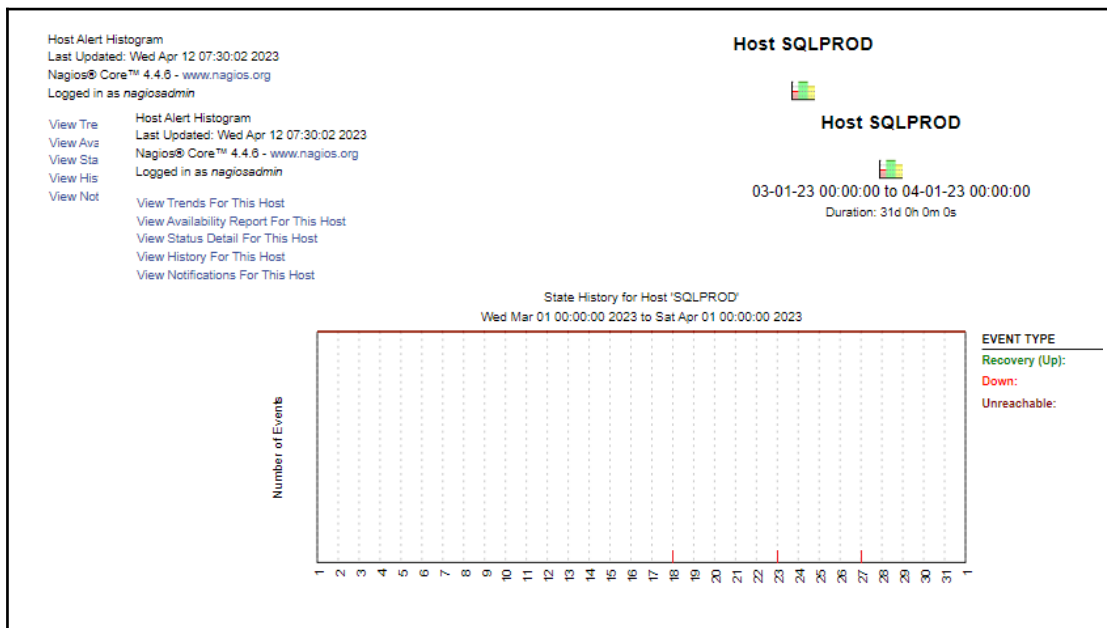
Para la operación del SISE, el servicio de soporte técnico, las actualizaciones y ajustes al software y la disponibilidad de la infraestructura, el contratista se compromete a cumplir mínimo con los niveles de servicio que se describen a continuación.

### 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  
[sosporte.sise@serviciodeempleo.gov.co](mailto:sosporte.sise@serviciodeempleo.gov.co)

| ID    | Título                                                                                                             | Tipo          | Categoría                                                           | Solicitante - Solicitante       | Localización                                                                                            | Fecha de Apertura | Estado                | Asignado a: Técnico | Última actualización |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|----------------------|
| 2 238 | Solicitud IV Bogotá                                                                                                | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Sergio Rincon                   | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 24-03-2023 18:35  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 03-04-2023 01:00     |
| 2 235 | Solicitud información oferentes, empresa sise                                                                      | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Unidad del SPE | Diana Largo                     | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 24-03-2023 11:37  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 01-04-2023 13:00     |
| 2 252 | Solicitud información oferentes                                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Diana Largo                     | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 28-03-2023 16:38  | ○ En curso (asignado) | Soporte Sise        | 30-03-2023 19:29     |
| 2 262 | Solicitud Total Inscritos 2023                                                                                     | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Johanna Giselle Reyes Escarrega | Subdirección de Administración y Seguimiento                                                            | 30-03-2023 14:48  | ○ Resueltas           | Soporte Sise        | 30-03-2023 17:34     |
| 2 246 | Solicitud información oferentes                                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Diana Largo                     | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 28-03-2023 09:29  | ○ Resueltas           | Soporte Sise        | 30-03-2023 17:15     |
| 2 258 | Información Inscritos enero, febrero y marzo 2023                                                                  | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Johanna Giselle Reyes Escarrega | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 29-03-2023 16:38  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 30-03-2023 14:51     |
| 2 245 | Solicitud información empresas SISE                                                                                | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Unidad del SPE | Diana Largo                     | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 27-03-2023 11:38  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 30-03-2023 11:30     |
| 2 256 | Solicitud de información población veterana                                                                        | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Gloria Tatiana Diana Lara       | Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación                                                         | 29-03-2023 15:20  | ○ Resueltas           | Soporte Sise        | 30-03-2023 09:54     |
| 2 202 | Solicitud información oferentes y empresas SISE                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Diana Largo                     | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 15-03-2023 13:17  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 30-03-2023 01:00     |
| 2 244 | Solicitud información oferentes                                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Unidad del SPE | Diana Largo                     | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 27-03-2023 21:34  | ○ En curso (asignado) | Soporte Sise        | 29-03-2023 21:11     |
| 2 249 | Solicitud de información indígenas                                                                                 | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Andrea Rojas                    | Dirección General > Planeación                                                                          | 28-03-2023 15:25  | ○ Resueltas           | Soporte Sise        | 29-03-2023 11:16     |
| 2 214 | Solicitud información oferentes                                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Unidad del SPE | Diana Largo                     | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 17-03-2023 18:43  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 27-03-2023 01:00     |
| 2 212 | Base Oferentes y actualización de hojas de vida                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Vanessa Munoz                   | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 17-03-2023 13:13  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 26-03-2023 13:00     |
| 2 217 | Número de personas registradas nacidas en Venezuela                                                                | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Vanessa Munoz                   | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 21-03-2023 09:37  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 26-03-2023 13:00     |
| 2 228 | Incluir institución educativa                                                                                      | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > REQ-Accelerar información                     | Juan Lamprea                    | Subdirección de Desarrollo y Tecnología                                                                 | 23-03-2023 08:23  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 23-03-2023 13:46     |
| 2 194 | Requerimiento Víctimas                                                                                             | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Andrea Rojas                    | Dirección General > Planeación                                                                          | 14-03-2023 10:35  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 22-03-2023 01:00     |
| 2 197 | Retornados CONPES 3950                                                                                             | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Andrea Rojas                    | Dirección General > Planeación                                                                          | 14-03-2023 16:43  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 22-03-2023 01:00     |
| 2 208 | INFORMACIÓN SOBRE ORIGEN DECLINACIÓN                                                                               | Incidente     | Aplicaciones > SISE > INC-Suplantación de usuario                   | Sandra Vilate                   | Secretaría General > Grupo de Relacionamento con el Ciudadano                                           | 16-03-2023 10:21  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 22-03-2023 01:00     |
| 2 204 | INDICADORES - Remisión de Información a Coordinador de Grupo de Seguimiento y Monitoreo                            | Requerimiento | Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ-Indicadores         | Laura Barrera                   | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Seguimiento y Monitoreo a la Red de Prestadores | 15-03-2023 19:34  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 21-03-2023 13:00     |
| 2 205 | REPORTES INGRESO DE PRESTADORES A SISE - Remisión de Información a Coordinador de Grupo de Seguimiento y Monitoreo | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > REQ-Accelerar información                     | Laura Barrera                   | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Seguimiento y Monitoreo a la Red de Prestadores | 13-03-2023 19:38  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 21-03-2023 13:00     |
| 2 195 | Requerimiento Jóvenes                                                                                              | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Andrea Rojas                    | Dirección General > Planeación                                                                          | 14-03-2023 10:35  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 21-03-2023 01:00     |
| 2 167 | Requerimiento orientados SISE                                                                                      | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asepagos       | Andrea Rojas                    | Dirección General > Planeación                                                                          | 08-03-2023 15:15  | ● Cerrado             | Soporte Sise        | 14-03-2023 13:00     |

Preguntas frecuentes:

[http://prestadores.serviciodeempleo.gov.co/adjuntos/Preguntas\\_frecuentes\\_SISE.pdf](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 013 de 2023 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.<br>Tiempo promedio de carga: 2.14 Segundos | Página |                                                  |   | Vistas de una página               |          | Tiempo medio de carga de la página (s) (comparado con el promedio del sitio) |  |
|                                                                       |        |                                                  |   | 9.440.479                          |          | 2,14                                                                         |  |
|                                                                       |        |                                                  |   | % del total: 100,00 % (3.440.479)  |          | Medio de la vista: 2,14 (0,00 %)                                             |  |
|                                                                       | 1      | /Postulante/HV_InfoBasicaAgencia.aspx            | ⌕ | 958.589                            |          |                                                                              |  |
|                                                                       | 2      | /Agencia/Buscar_oferentes.aspx                   | ⌕ | 894.663                            | -49,61 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 3      | /Postulante/HV_VerAgencia.aspx                   | ⌕ | 435.428                            | -20,05 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 4      | /Postulante/HV_ExperienciaLaboralAgencia.aspx    | ⌕ | 408.203                            | -30,87 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 5      | /Postulante/HV_EducacionFormalAgencia.aspx       | ⌕ | 343.767                            | -23,48 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 6      | /Orientacion/RutaEmpleabilidadAgencia.aspx       | ⌕ | 278.255                            | -32,17 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 7      | /Analista/Proceso_Preseleccionados.aspx?top=remi | ⌕ | 172.687                            |          | 4,88 %                                                                       |  |
|                                                                       | 8      | /Agencia/Gestion/Proceso/Selecion.aspx?fase=2    | ⌕ | 170.943                            |          | 132,96 %                                                                     |  |
|                                                                       | 9      | /Direccionamiento/RegistroContinuo/Calendario    | ⌕ | 170.242                            | -34,80 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 10     | /Agencia/Gestion/Proceso/Selecion.aspx           | ⌕ | 146.217                            | -47,13 % |                                                                              |  |
| Oferentes.<br>Tiempo promedio de carga: 3.62 Segundos                 | Página |                                                  |   | Vistas de una página               |          | Tiempo medio de carga de la página (s) (comparado con el promedio del sitio) |  |
|                                                                       |        |                                                  |   | 10.883.016                         |          | 3,62                                                                         |  |
|                                                                       |        |                                                  |   | % del total: 100,00 % (10.883.016) |          | Medio de la vista: 3,62 (0,00 %)                                             |  |
|                                                                       | 1      | /Postulante/Home/Usuario.aspx                    | ⌕ | 2.055.690                          | -2,21 %  |                                                                              |  |
|                                                                       | 2      | /Oferta_Resultados.aspx                          | ⌕ | 1.455.741                          |          | 15,75 %                                                                      |  |
|                                                                       | 3      | /Postulante/HV_InfoBasica.aspx                   | ⌕ | 1.284.213                          |          | 79,09 %                                                                      |  |
|                                                                       | 4      | /Postulante/MisProcesos/Selecion.aspx            | ⌕ | 685.020                            | -44,80 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 5      | /Postulante/HV_ExperienciaLaboral.aspx           | ⌕ | 435.130                            | -13,32 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 6      | /Postulante/HV_EducacionFormal.aspx              | ⌕ | 427.328                            | -11,26 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 7      | /Restablecer/Contraseña.aspx                     | ⌕ | 341.647                            | -64,43 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 8      | /Postulante/HV_Ver.aspx                          | ⌕ | 281.461                            | -2,24 %  |                                                                              |  |
|                                                                       | 9      | /Registro/Cuenta.aspx                            | ⌕ | 238.552                            | -21,43 % |                                                                              |  |
|                                                                       | 10     | /Postulante/hv_Ver.aspx?ra=2                     | ⌕ | 196.267                            |          | 3,97 %                                                                       |  |

### 5.4. Capacidad:

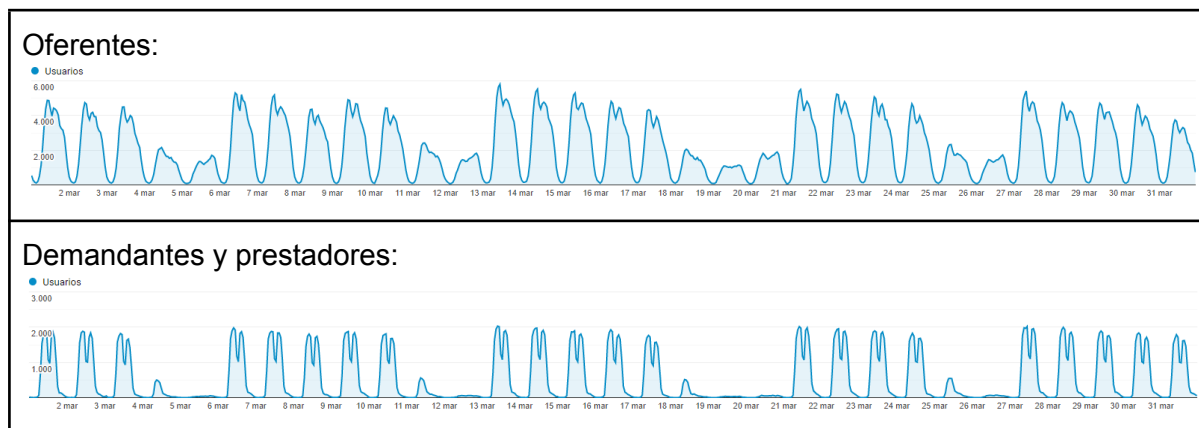
- Número máximo de usuarios de la aplicación será ilimitado. Sin embargo, los parámetros establecidos para asegurar el desempeño y disponibilidad se establecen en 8000 sesiones activas en etapas de campañas o programas especiales (éstas no



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 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.

| ID    | Título                                                                                                             | Tipo          | Categoría                                                           | Solicitante - Solicitante      | Localización                                                                                            | Fecha de Apertura | Estado                | Asignado a - Técnico | Última actualización |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| 2 238 | Solicitud HV Bogotá                                                                                                | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Sergio Rincon                  | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 24-03-2023 18:30  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 03-04-2023 01:00     |
| 2 235 | Solicitud informacion oferentes, empresa sine                                                                      | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Unidad del SPE | Diana Largo                    | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 24-03-2023 11:37  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 01-04-2023 13:00     |
| 2 232 | Solicitud informacion oferentes                                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Diana Largo                    | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 28-03-2023 16:18  | ○ En curso (asignado) | Soporte Sise         | 30-03-2023 19:29     |
| 2 262 | Solicitud Total Inscritos 2023                                                                                     | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Isabella Gisella Reyes Estrada | Subdirección de Administración y Seguimiento                                                            | 30-03-2023 14:46  | ○ Resueltas           | Soporte Sise         | 30-03-2023 17:34     |
| 2 246 | Solicitud informacion oferentes                                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Diana Largo                    | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 28-03-2023 09:09  | ○ Resueltas           | Soporte Sise         | 30-03-2023 17:15     |
| 2 258 | Información Inscritos enero, febrero y marzo 2023                                                                  | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Isabella Gisella Reyes Estrada | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 29-03-2023 16:38  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 30-03-2023 14:51     |
| 2 245 | Solicitud informacion empresas SISE                                                                                | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Unidad del SPE | Diana Largo                    | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 27-03-2023 21:36  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 30-03-2023 11:30     |
| 2 256 | solicitud de informacion población veterana                                                                        | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Gloria Tatiana Olarte Lara     | Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación                                                         | 29-03-2023 15:30  | ○ Resueltas           | Soporte Sise         | 30-03-2023 09:54     |
| 2 202 | Solicitud informacion oferentes y empresas SISE                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Diana Largo                    | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 15-03-2023 13:17  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 30-03-2023 01:00     |
| 2 244 | Solicitud informacion oferentes                                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Unidad del SPE | Diana Largo                    | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 27-03-2023 21:34  | ○ En curso (asignado) | Soporte Sise         | 29-03-2023 21:11     |
| 2 249 | Solicitud de informacion indigenas                                                                                 | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Andres Rojas                   | Dirección General > Planeación                                                                          | 28-03-2023 19:36  | ○ Resueltas           | Soporte Sise         | 29-03-2023 11:16     |
| 2 214 | Solicitud informacion oferentes                                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Unidad del SPE | Diana Largo                    | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 17-03-2023 18:43  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 27-03-2023 01:00     |
| 2 212 | Base Oferentes y actualización de hojas de vida                                                                    | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Unidad del SPE | Vanessa Munoz                  | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 13-03-2023 13:12  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 26-03-2023 13:00     |
| 2 217 | Número de personas registradas nacidas en Venezuela                                                                | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Vanessa Munoz                  | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral                     | 21-03-2023 09:57  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 26-03-2023 13:00     |
| 2 228 | Incluir institución educativa                                                                                      | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > REQ-Actualizar información                    | Juan Lamprea                   | Subdirección de Desarrollo y Tecnología                                                                 | 23-03-2023 08:57  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 23-03-2023 13:48     |
| 2 194 | Requerimiento Víctimas                                                                                             | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Andres Rojas                   | Dirección General > Planeación                                                                          | 14-03-2023 10:31  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 22-03-2023 01:00     |
| 2 197 | Retornados COMPE 3950                                                                                              | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Andres Rojas                   | Dirección General > Planeación                                                                          | 14-03-2023 16:03  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 22-03-2023 01:00     |
| 2 208 | INFORMACION SOBRE ORIGEN DECLINACION                                                                               | Incidencia    | Aplicaciones > SISE > INC-Substitución de usuario                   | Sandra Villate                 | Secretaría General > Grupo de Relacionamento con el Ciudadano                                           | 16-03-2023 10:21  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 22-03-2023 01:00     |
| 2 204 | INDICADORES - Remisión de Información a Coordinador de Grupo de Seguimiento y Monitoreo                            | Requerimiento | Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ-Indicadores         | Laura Barrera                  | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Seguimiento y Monitoreo a la Red de Prestadores | 15-03-2023 19:34  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 21-03-2023 13:00     |
| 2 205 | REPORTES INGRESO DE PRESTADORES A SISE - Remisión de Información a Coordinador de Grupo de Seguimiento y Monitoreo | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > REQ-Actualizar información                    | Laura Barrera                  | Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Seguimiento y Monitoreo a la Red de Prestadores | 15-03-2023 19:38  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 21-03-2023 13:00     |
| 2 195 | Requerimiento Jóvenes                                                                                              | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Andres Rojas                   | Dirección General > Planeación                                                                          | 14-03-2023 10:59  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 21-03-2023 01:00     |
| 2 167 | Requerimiento orientados SISE                                                                                      | Requerimiento | Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ-Asopagos       | Andres Rojas                   | Dirección General > Planeación                                                                          | 08-03-2023 15:19  | ● Cerrado             | Soporte Sise         | 14-03-2023 13:00     |



- 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   |
|------------|---------|
| 01/03/2023 | 17      |
| 02/03/2023 | 9       |
| 03/03/2023 | 2       |
| 04/03/2023 | Sábado  |
| 05/03/2023 | Domingo |
| 06/03/2023 | 10      |
| 07/03/2023 | 7       |
| 08/03/2023 | 0       |
| 09/03/2023 | 0       |
| 10/03/2023 | 0       |
| 11/03/2023 | Sábado  |
| 12/03/2023 | Domingo |
| 13/03/2023 | 16      |

|            |         |
|------------|---------|
| 14/03/2023 | 8       |
| 15/03/2023 | 6       |
| 16/03/2023 | 0       |
| 17/03/2023 | 3       |
| 18/03/2023 | Sábado  |
| 19/03/2023 | Domingo |
| 20/03/2023 | 4       |
| 21/03/2023 | 2       |
| 22/03/2023 | 3       |
| 23/03/2023 | 3       |
| 24/03/2023 | 3       |
| 25/03/2023 | Sábado  |
| 26/03/2023 | Domingo |
| 27/03/2023 | 5       |
| 28/03/2023 | 5       |
| 29/03/2023 | 9       |
| 30/03/2023 | 0       |
| 31/03/2023 | 3       |

## 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<br>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**

| RE<br>F | 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:**

$$\text{Disponibilidad} = \frac{719.5}{720} \times 100 = 99.93\%$$

Cordialmente,



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