Bogotá D.C., 12 de octubre de 2023

Señores
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO
OVIDIO GUARACA NARVÁEZ
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y TECNOLOGÍA
UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO
Bogotá, D.C.

ASUNTO: Informe operación SISE

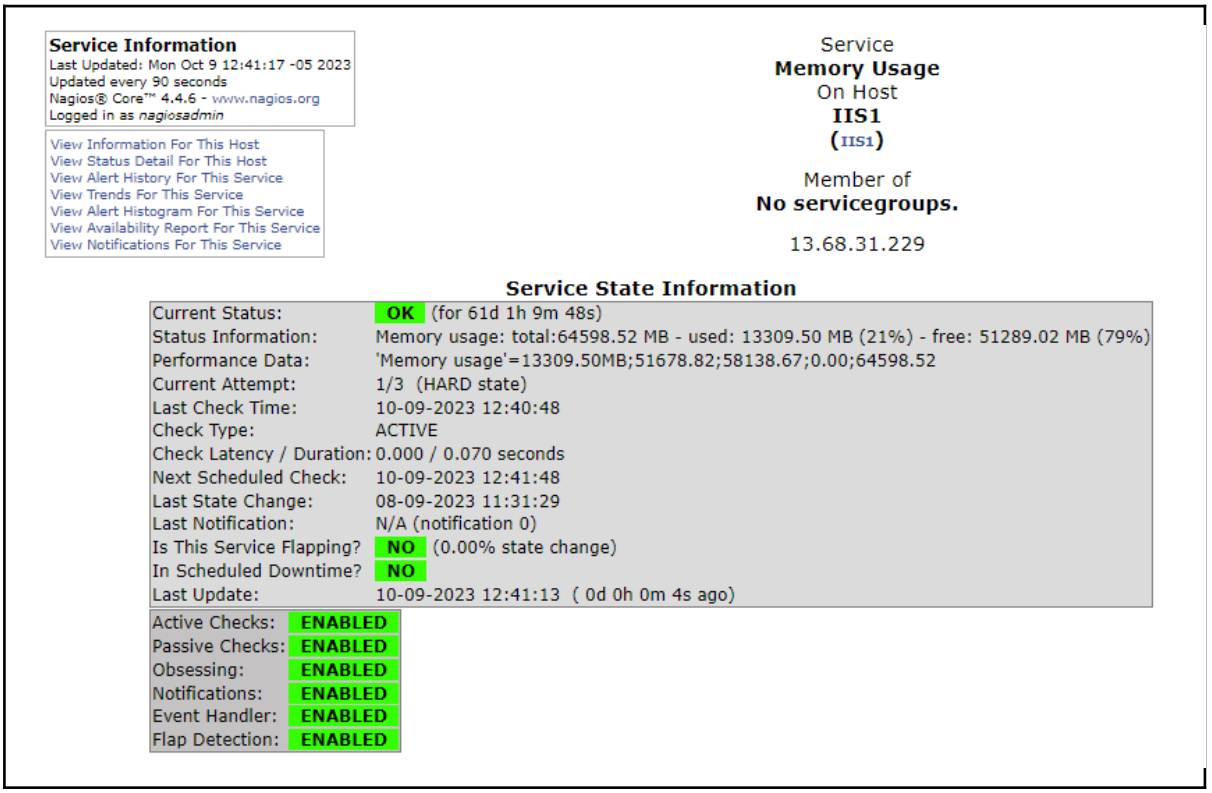
Estimado Ovidio, adjunto envío el informe de la operación de la plataforma SISE correspondiente al mes anterior.

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.

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: Mon Oct 9 12:41:17 -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 1h 9m 48s)
Status Information:	Memory usage: total:64598.52 MB - used: 13309.50 MB (21%) - free: 51289.02 MB (79%)
Performance Data:	'Memory usage'=13309.50MB;51678.82;58138.67;0.00;64598.52
Current Attempt:	1/3 (HARD state)
Last Check Time:	10-09-2023 12:40:48
Check Type:	ACTIVE
Check Latency / Duration:	0.000 / 0.070 seconds
Next Scheduled Check:	10-09-2023 12:41:48
Last State Change:	08-09-2023 11:31:29
Last Notification:	N/A (notification 0)
Is This Service Flapping?	**NO** (0.00% state change)
In Scheduled Downtime?	**NO**
Last Update:	10-09-2023 12:41:13 (0d 0h 0m 4s ago)

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

El día 17 de septiembre de 2023 a las 02:14 am se presentó un reinicio del servidor de la BDD por instalación automática de un parche de seguridad enviado directamente por Microsoft el cual dura 5 minutos y se realiza el paso a producción a las 8:28 am con una duración de 5 minutos para un total de 10 minutos de inactividad.

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.

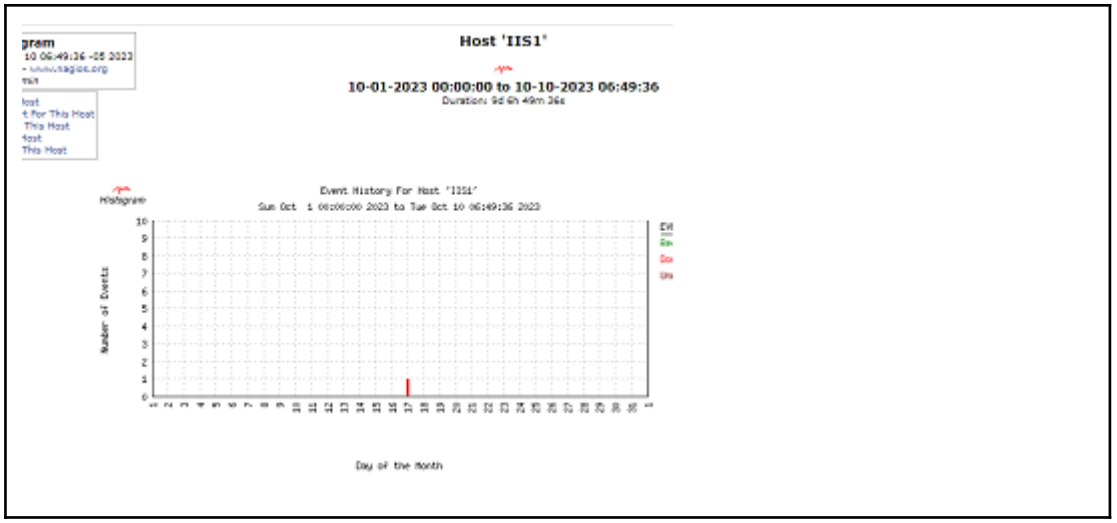
Soporte: Frente a cada una de las disposiciones previstas en los ANS se hará el comentario solicitado.

Anexo Técnico

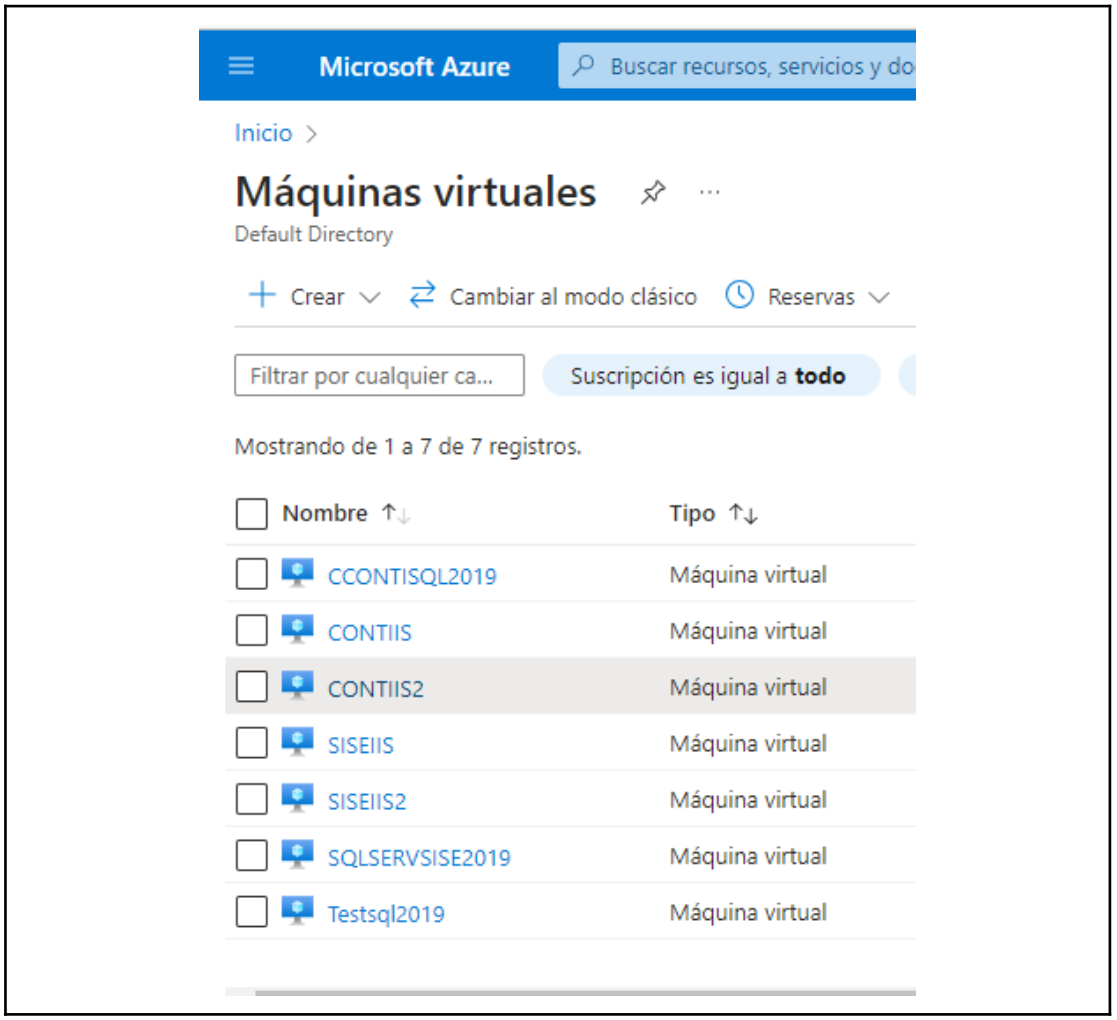
- **INFRAESTRUCTURA**

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.



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

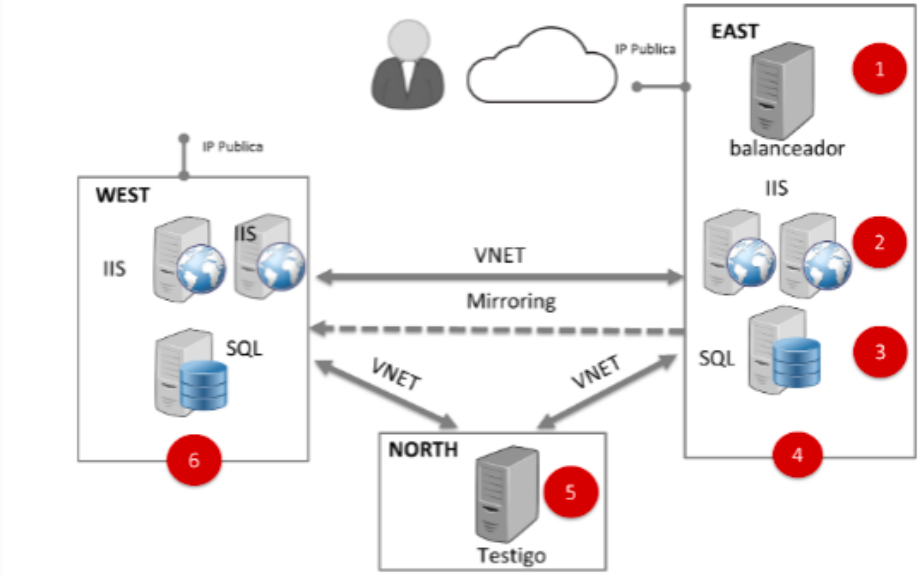


Host	Service	Status	Last Check
IIS1	C:\ Drive Space	OK	10-10-2023 06:52:40
	CPU Load	OK	10-10-2023 06:52:49
	Memory Usage	OK	10-10-2023 06:52:50
	NSClient++ Version	OK	10-10-2023 06:53:22
	Uptime	OK	10-10-2023 06:53:12
	W3SVC	OK	10-10-2023 06:52:50
IIS1CONTI	C:\ Drive Space	OK	10-10-2023 06:53:12
	CPU Load	OK	10-10-2023 06:53:22
	Memory Usage	OK	10-10-2023 06:52:49
	NSClient++ Version	OK	10-10-2023 06:52:49
	Uptime	OK	10-10-2023 06:52:50
	W3SVC	OK	10-10-2023 06:52:49
IIS2	C:\ Drive Space	OK	10-10-2023 06:53:22
	CPU Load	OK	10-10-2023 06:53:13
	Memory Usage	OK	10-10-2023 06:53:22
	NSClient++ Version	OK	10-10-2023 06:52:54
	Uptime	OK	10-10-2023 06:52:46
	W3SVC	OK	10-10-2023 06:53:12
SQLCONTI	C:\ Drive Space	OK	10-10-2023 06:53:22
	CPU Load	OK	10-10-2023 06:52:49
	D:\ Drive Space	OK	10-10-2023 06:52:49
	F:\ Drive Space	OK	10-10-2023 06:52:46
	Memory Usage	OK	10-10-2023 06:52:50
	NSClient++ Version	OK	10-10-2023 06:53:25
	Uptime	OK	10-10-2023 06:52:49
SQLPROD	C:\ Drive Space	OK	10-10-2023 06:52:50
	CPU Load	OK	10-10-2023 06:53:07
	F:\ Drive Space	OK	10-10-2023 06:52:49
	G:\ Drive Space	OK	10-10-2023 06:52:46
	H:\ Drive Space	OK	10-10-2023 06:53:30
	Memory Usage	OK	10-10-2023 06:52:49
	NSClient++ Version	OK	10-10-2023 06:52:49
	Uptime	OK	10-10-2023 06:52:49

- Configuración de alta disponibilidad que garantice la continuidad del negocio: infraestructura en la nube y centro de datos alterno como contingencia.
  Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte:

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



REGION	SISTEMA OPERATIVO	NOMBRE	ESTADO	NUBE
East US 2	SQL server on Windows 2012	PRUEBAS	En ejecucion	AZURE
East US 2	SQL server on Windows 2012	CAPACITACION	En ejecucion	AZURE
East US 2	windows-server-2012 R2-dc	IIS1	En ejecucion	AZURE
West US 2	windows-server-2012 R2-dc	CONTI1	En ejecucion	AZURE
West US 2	SQL server 2019 on Windows 2022 Datacenter	SQL SERVER	En ejecucion	AZURE
West US 2	SQL server 2019 on Windows 2022 Datacenter	CONTI SQL SERVER	En ejecucion	AZURE
Northcentral US	SQL server 2019 on Windows 2022 Datacenter	TESTIGO	En ejecucion	AZURE

- 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:



- **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:

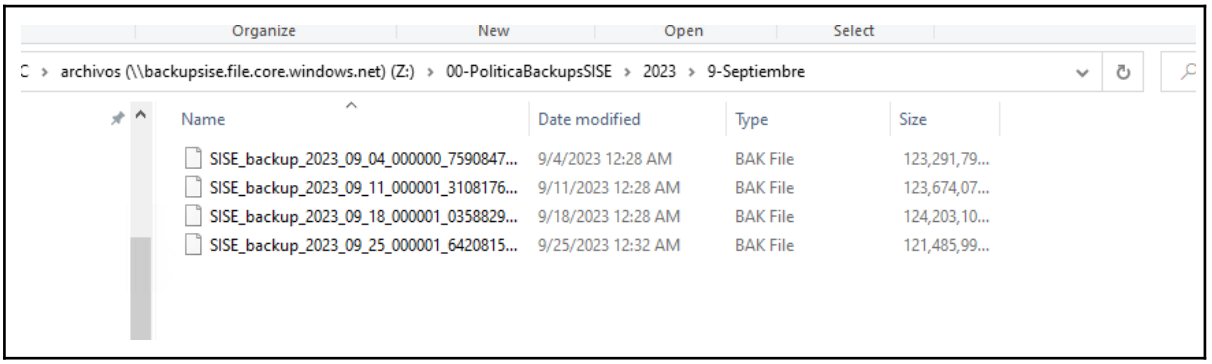
Oferentes:



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.



- 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.

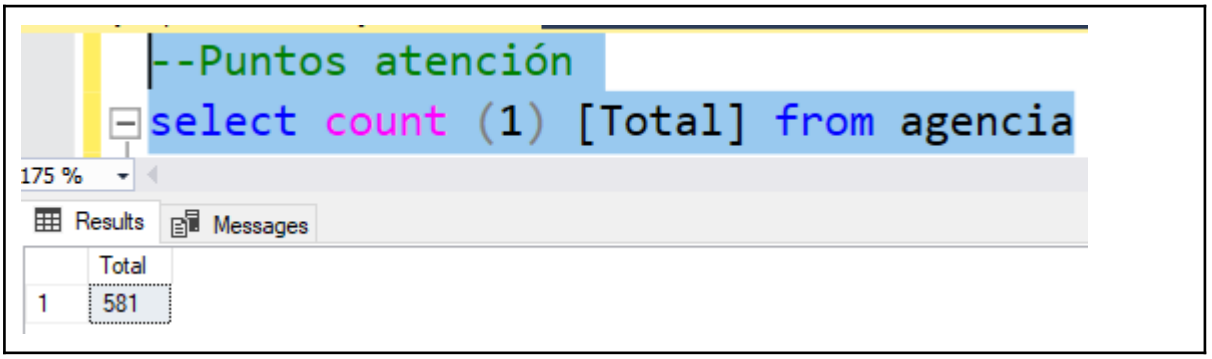
  Soporte:

  Módulo Personas:
  http://sise-capacitacion.asopagos.com/
  Versión 2.9 de Junio de 2022

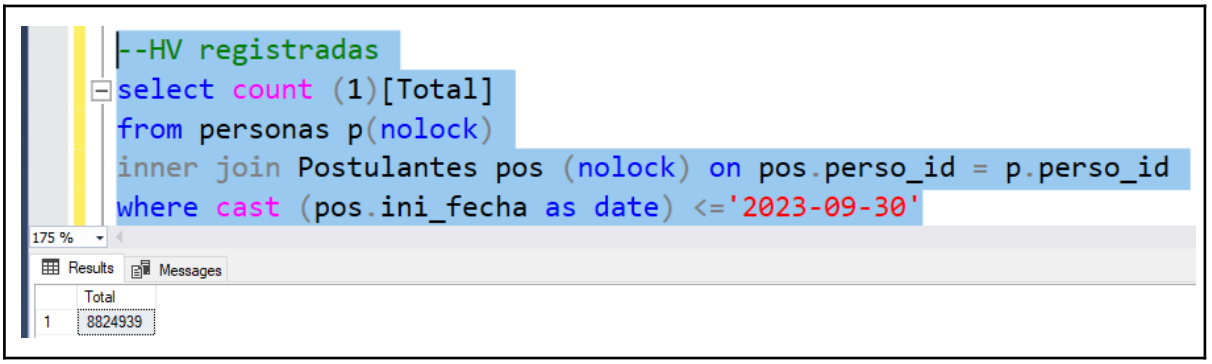
  Módulo Empresas:
  http://sise-capacitacion.asopagos.com/homeempresa.aspx
  Versión 2.5 de Abril de 2022

  Módulo Prestador:
  http://sise-capacitacion.asopagos.com/HomeAgencia.aspx
  Versión 5.7 de Junio de 2022

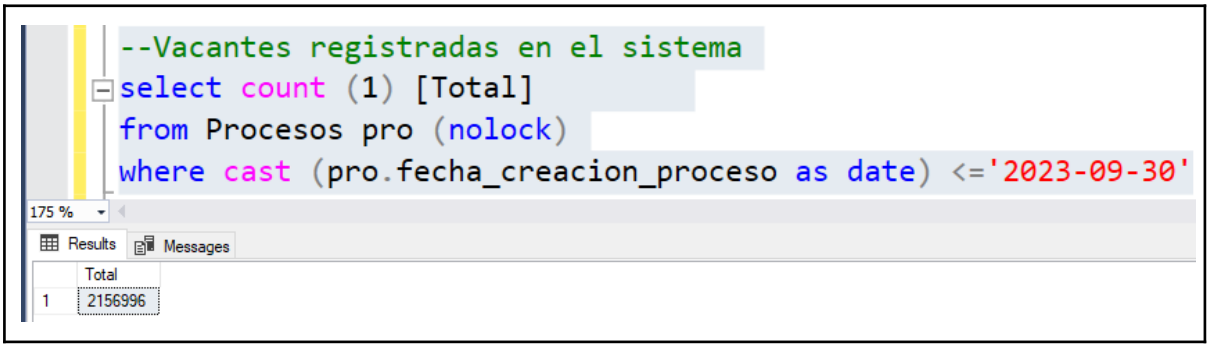
- Operar en tiempos aceptables de respuesta para usuarios concurrentes. Tener en cuenta que el sistema deberá atender solicitudes de:
  - Registro de datos (hojas de vida), actualización, consulta de aproximadamente 600 Puntos de Atención.
    Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.
    Soporte: Consulta a la BDD de la cantidad de puntos de atención registrados en el sistema. Total puntos de atención registrados: 581



- 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: 8.824.939

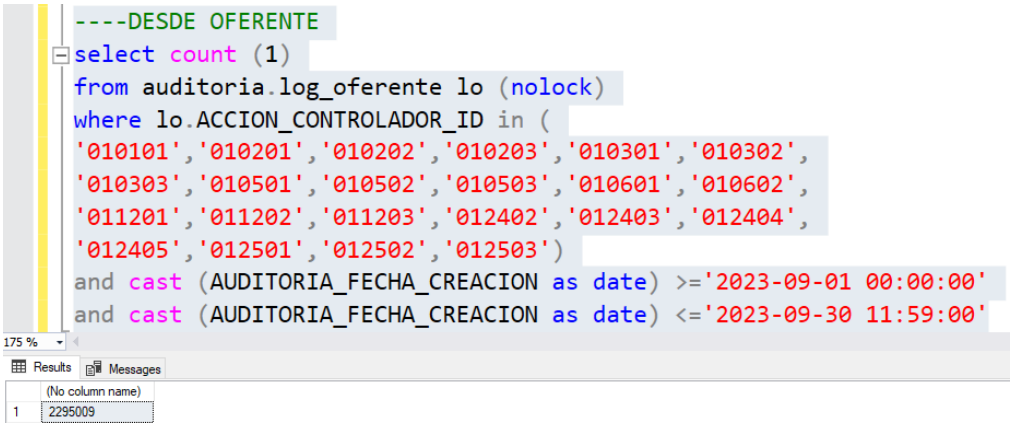
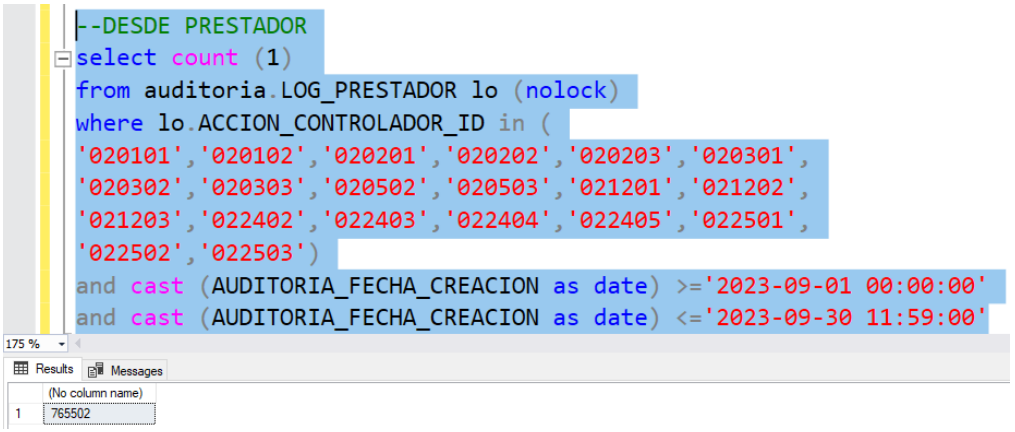


- Registro o cargue, almacenamiento y consulta de 1.000.000 vacantes.
  Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.
  Soporte: Consulta a la BDD de la cantidad de vacantes registradas en el sistema. Total de vacantes registradas en el sistema: 2.156.996



- 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: 2.295.009 Desde el rol prestador: 765.502. Para un total de: 3.060.511.

Desde el rol Oferente	
Desde el rol Prestador	

```
----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) >='2023-09-01 00:00:00'
and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2023-09-30 11:59:00'
```

175 %

Results | Messages

	(No column name)
1	2295009

```
--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) >='2023-09-01 00:00:00'
and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2023-09-30 11:59:00'
```

175 %

Results | Messages

	(No column name)
1	765502

- 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:

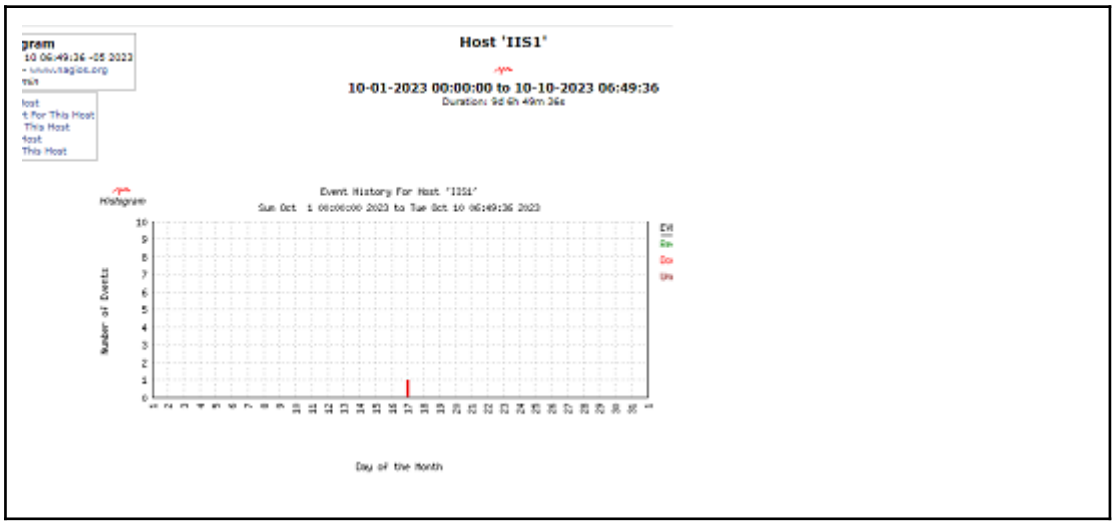
Soporte: La plataforma de Google Analytics fue actualizada en el mes de julio y actualmente no cuenta con un informe que especifique el tiempo medio de duración de carga de una página. Seguiremos monitoreando las actualizaciones de esta nueva versión con el fin de actualizar el respectivo informe.

- **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:

El 19 de septiembre de 2023 se autorizó un reinicio a la plataforma a las 6:30 pm y una ventana de mantenimiento desde las 9:00 pm hasta las 01:00 am del 20 de septiembre con el fin de realizar procesos de tuning sobre los servidores.

El 27 de septiembre de 2023 se autorizó un mantenimiento sobre la infraestructura de la plataforma desde las 9 PM el cual finalizó a las 5 am del 28 de septiembre.

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



3 020	Actualizarr información de institucion educativa	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ::Actualizar información	Juan Carlos Lamprea Rodriguez	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	26-09-2023 08:19	Cerrado	Soporte SISE	26-09-2023 15:28
2 990	solicitud de información población veterana	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ::Reporte Información Oferentes	Gloria Tatiana Olarte Lara	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	19-09-2023 10:46	Cerrado	Soporte SISE	25-09-2023 14:38
2 994	Solicitud de información para respuesta a PQRSD 0005930	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	20-09-2023 08:10	Cerrado	Soporte SISE	25-09-2023 14:38
2 995	Solicitud de información caso Comfacasanare	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	20-09-2023 08:59	Cerrado	Soporte SISE	25-09-2023 14:38
2 981	Solicitud indicadores de eficiencia	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ::Indicadores	Paola Andrea Suarez Moreno	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Seguimiento y Monitoreo a la Red de Prestadores	18-09-2023 10:24	Cerrado	Soporte SISE	24-09-2023 02:38
2 977	solicitud GLPI 2942	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Luisa Fernanda Tanco cruz	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	18-09-2023 10:05	Cerrado	Soporte SISE	23-09-2023 14:38
2 954	Solicitud de información para informe ANH	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	12-09-2023 15:51	Cerrado	Soporte SISE	18-09-2023 02:38
2 942	Solicitud tablas Direccionamientos	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Unidad del SPE	Luisa Fernanda Tanco cruz	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	08-09-2023 12:21	Cerrado	Soporte SISE	17-09-2023 02:38
2 946	NO ELIMINACIÓN DE COLABORADOR CAJACOPI	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento	11-09-2023 10:17	Cerrado	Soporte SISE	16-09-2023 14:38
2 941	Solicitud de información PQRSD 5664	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	07-09-2023 19:02	Cerrado	Soporte SISE	13-09-2023 14:38
2 918	[GLPI #0002771] - [INFORMACION EMPLEADORES Y OFERENTES COMFAMILIAR CARTAGENA - CANTAGALLO.	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento	05-09-2023 13:14	Cerrado	Soporte SISE	12-09-2023 14:38
2 925	PERMISO ASESOR COMFIAR	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento	06-09-2023 15:13	Cerrado	Soporte SISE	12-09-2023 14:38
2 929	GLPI #0002866- INFORMACION EMPLEADORES Y OFERENTES COMFIAR	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento	07-09-2023 09:43	Cerrado	Soporte SISE	12-09-2023 14:38
2 927	VERIFICACIÓN USUARIO AGENCIA- COMBARRANILLA	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento	06-09-2023 15:47	Cerrado	Soporte SISE	12-09-2023 02:38
2 914	Base Oferentes 2023 Agosto y actualización de hojas de vida_Fechas correctas	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Verny Harvey Mendoza Beltran	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	04-09-2023 15:28	Cerrado	Soporte SISE	11-09-2023 19:54
2 908	DEVOLUCION GLPI 2871	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Seguimiento y Monitoreo a la Red de Prestadores	04-09-2023 09:54	Cerrado	Soporte SISE	10-09-2023 02:38

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 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:

Soporte: La plataforma de Google Analytics fue actualizada en el mes de julio y actualmente no cuenta con un informe que especifique el tiempo medio de duración de carga de una página. Seguiremos monitoreando las actualizaciones de esta nueva versión con el fin de actualizar el respectivo informe.

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:

Oferentes: 
Demandantes y prestadores:



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:

3 020	Actualizarr información de institucion educativa	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ::Actualizar información	Juan Carlos Lamprea Rodriguez	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	26-09-2023 08:19	Cerrado	Soporte SISE	26-09-2023 15:28
2 990	solicitud de información población veterana	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ::Reporte Información Oferentes	Gloria Tatiana Olarte Lara	Subdirección de Promoción > Grupo de Innovación	19-09-2023 10:46	Cerrado	Soporte SISE	25-09-2023 14:38
2 994	Solicitud de información para respuesta a PQRSD 0005930	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	20-09-2023 08:10	Cerrado	Soporte SISE	25-09-2023 14:38
2 995	Solicitud de información caso Comfacasanare	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	20-09-2023 08:39	Cerrado	Soporte SISE	25-09-2023 14:38
2 981	Solicitud indicadores de eficiencia	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ::Indicadores	Paola Andrea Suarez Moreno	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Seguimiento y Monitoreo a la Red de Prestadores	18-09-2023 10:24	Cerrado	Soporte SISE	24-09-2023 02:38
2 977	solicitud GLPI 2942	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Luisa Fernanda Tanco cruz	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	18-09-2023 10:05	Cerrado	Soporte SISE	23-09-2023 14:38
2 954	Solicitud de información para informe ANH	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	12-09-2023 15:51	Cerrado	Soporte SISE	18-09-2023 02:38
2 942	Solicitud tablas Direccionamientos	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Unidad del SPE	Luisa Fernanda Tanco cruz	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	08-09-2023 12:21	Cerrado	Soporte SISE	17-09-2023 02:38
2 946	NO ELIMINACIÓN DE COLABORADOR CAJACOPI	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento	11-09-2023 10:17	Cerrado	Soporte SISE	16-09-2023 14:38
2 941	Solicitud de información PQRSD 5664	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	07-09-2023 19:02	Cerrado	Soporte SISE	13-09-2023 14:38
2 918	[GLPI #0002771] - [INFORMACION EMPLEADORES Y OFERENTES COMFAMILIAR CARTAGENA - CANTAGALLO.	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento	05-09-2023 13:14	Cerrado	Soporte SISE	12-09-2023 14:38
2 925	PERMISO ASESOR COMFIAR	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento	06-09-2023 15:13	Cerrado	Soporte SISE	12-09-2023 14:38
2 929	GLPI #0002866- INFORMACION EMPLEADORES Y OFERENTES COMFIAR	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento	07-09-2023 09:43	Cerrado	Soporte SISE	12-09-2023 14:38
2 927	VERIFICACIÓN USUARIO AGENCIA- COMBARRANILLA	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento	06-09-2023 15:47	Cerrado	Soporte SISE	12-09-2023 02:38
2 914	Base Oferentes 2023 Agosto y actualización de hojas de vida_Fechas correctas	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Verny Harvey Mendoza Beltran	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	04-09-2023 15:28	Cerrado	Soporte SISE	11-09-2023 19:54
2 908	DEVOLUCION GLPI 2871	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ::Asopagos	Fernanda Losada Hernández	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Seguimiento y Monitoreo a la Red de Prestadores	04-09-2023 09:54	Cerrado	Soporte SISE	10-09-2023 02:38

- 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
01/09/2023	6
02/09/2023	Sábado
03/09/2023	Domingo
04/09/2023	4
05/09/2023	4
06/09/2023	3
07/09/2023	2
08/09/2023	24
09/09/2023	Sábado
10/09/2023	Domingo
11/09/2023	51
12/09/2023	5

13/09/2023	0
14/09/2023	0
15/09/2023	0
16/09/2023	0
17/09/2023	0
18/09/2023	5
19/09/2023	6
20/09/2023	7
21/09/2023	4
22/09/2023	2
23/09/2023	Sábado
24/09/2023	Domingo
25/09/2023	8
26/09/2023	0
27/09/2023	3
28/09/2023	5
29/09/2023	6
30/09/2023	Sábado

8. MÉTRICAS, INFORMES Y REVISIONES DEL SERVICIO SOPORTE MENSUAL

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

8.1. KPI (Indicador clave de desempeño) de incidencias y/o solicitudes de la solución:
Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Tabla 4: KPI para incidencias

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

Tabla 5: Cálculo de porcentaje de cumplimiento

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

Soporte:
La categorización y terminología de los casos que se manejan en la 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) x 100

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

Tabla 8: Porcentaje de descuento por incidentes

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

Tabla 9: Porcentaje de descuento por disponibilidad

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

Soporte:
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:

Disponibilidad= $\frac{719.7}{720} \times 100 = 99.95\%$

Cordialmente,



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