



Bogotá D.C., 10 de abril de 2024

Señor

Victor Rolando Jaime Velandia

Profesional Especializado 2028-22

Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Unidad Administrativa Especial Del Servicio Público De Empleo

Bogotá, D.C.

ASUNTO: Informe operación SISE

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

2. Disponer y mantener actualizada la infraestructura teniendo en cuenta los acuerdos de niveles de servicio en términos de disponibilidad y calidad del servicio y proporcional al número de usuarios.

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: Tue Apr 9 22:02:06 -05 2024
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 19d 7h 51m 39s)

Status Information: Memory usage: total:64598.52 MB - used: 13164.68 MB (20%) - free: 51433.85 MB (80%)

Performance Data: 'Memory usage'=13164.68MB;51678.82;58138.67;0.00;64598.52

Current Attempt: 1/3 (HARD state)

Last Check Time: 04-09-2024 22:01:59

Check Type: ACTIVE

Check Latency / Duration: 0.000 / 0.069 seconds

Next Scheduled Check: 04-09-2024 22:02:59

Last State Change: 03-21-2024 14:10:27

Last Notification: N/A (notification 0)

Is This Service Flapping? **NO** (0.00% state change)

In Scheduled Downtime? **NO**

Last Update: 04-09-2024 22:02:00 (0d 0h 0m 6s ago)

Active Checks: **ENABLED**

Passive Checks: **ENABLED**

Obsessing: **ENABLED**

Notifications: **ENABLED**

Event Handler: **ENABLED**

Flap Detection: **ENABLED**

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

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Actualmente no se han implementado requerimientos con horas de desarrollo solicitadas por la Unidad.

10. Cumplir con el anexo técnico.

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

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

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

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



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

Anexo Técnico

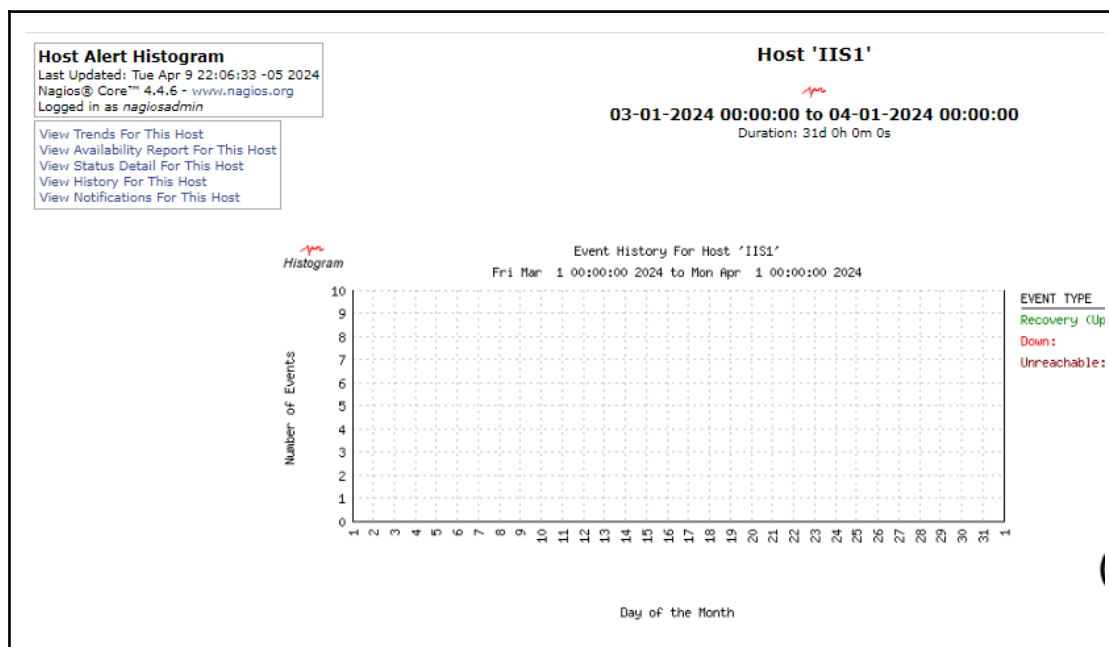
• INFRAESTRUCTURA

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

- Disponibilidad del 99,44% de la aplicación.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Disponibilidad generada desde la herramienta de monitoreo.



- Administración y soporte de la infraestructura.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

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

 Microsoft Azure

[Inicio >](#)

Máquinas virtuales

Default Directory

[+ Crear](#) [↔ Cambiar al modo clásico](#) [🕒 Reservas](#)

Suscripción es igual a **todo**

Mostrando de 1 a 7 de 7 registros.

☐	Nombre ↑↓	Tipo ↑↓
☐	 CCONTISQL2019	Máquina virtual
☐	 CONTIIS	Máquina virtual
☐	 CONTIIS2	Máquina virtual
☐	 SISEIIS	Máquina virtual
☐	 SISEIIS2	Máquina virtual
☐	 SQLSERVSISE2019	Máquina virtual
☐	 Testsql2019	Máquina virtual

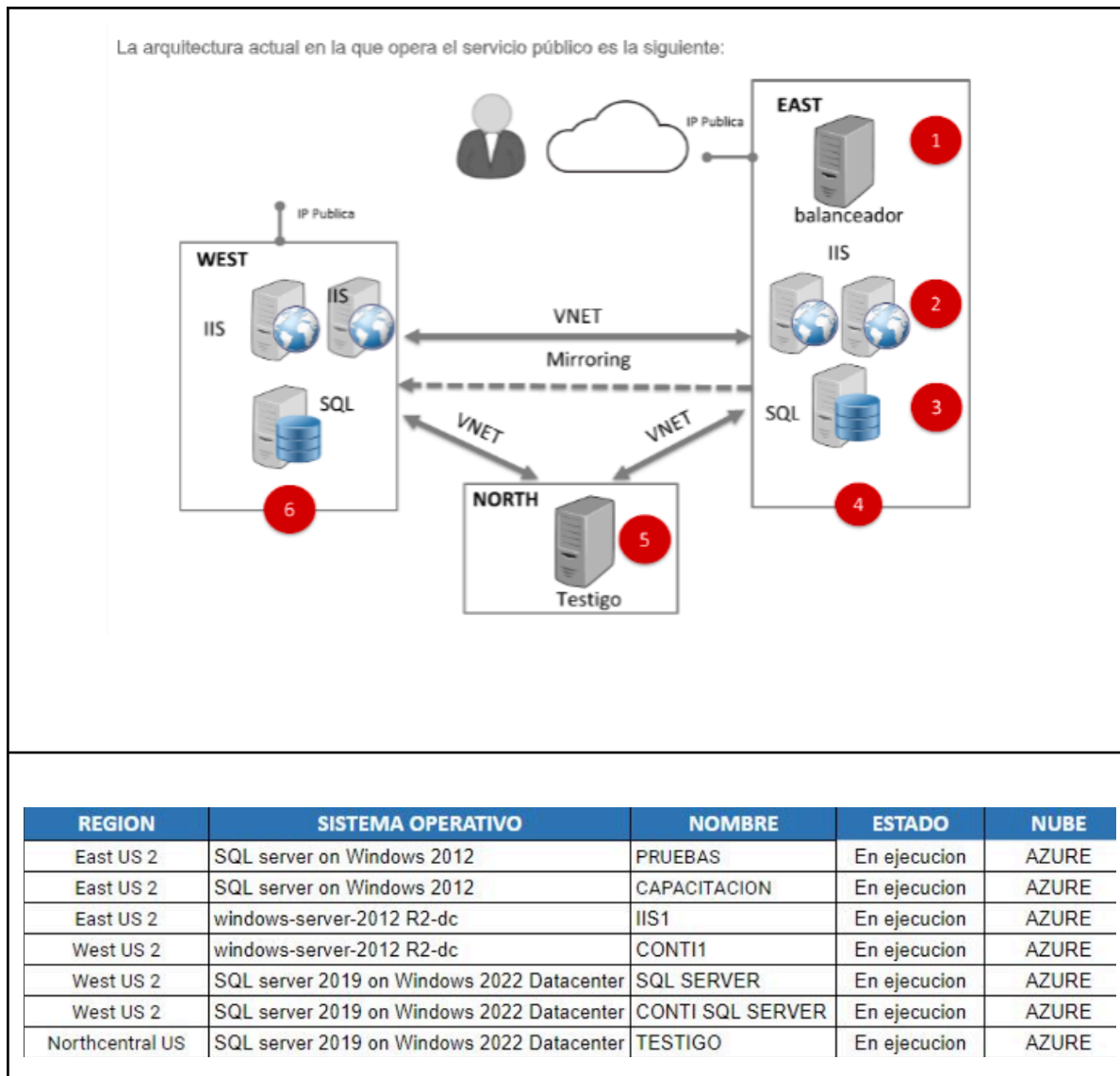
Limit Results: 100 ▼

Host **	Service **	Status **	Last Check **
IIS1 	C:\ Drive Space	OK	04-10-2024 07:26:34
	CPU Load	OK	04-10-2024 07:25:45
	Memory Usage	OK	04-10-2024 07:25:59
	NSClient++ Version	OK	04-10-2024 07:26:15
	Uptime	OK	04-10-2024 07:26:37
	W3SVC	OK	04-10-2024 07:26:34
IIS1CONTI 	C:\ Drive Space	OK	04-10-2024 07:26:05
	CPU Load	OK	04-10-2024 07:26:31
	Memory Usage	OK	04-10-2024 07:26:34
	NSClient++ Version	OK	04-10-2024 07:26:06
	Uptime	OK	04-10-2024 07:26:12
	W3SVC	OK	04-10-2024 07:26:15
IIS2 	C:\ Drive Space	OK	04-10-2024 07:26:21
	CPU Load	OK	04-10-2024 07:26:21
	Memory Usage	OK	04-10-2024 07:25:41
	NSClient++ Version	OK	04-10-2024 07:26:11
	Uptime	OK	04-10-2024 07:26:33
	W3SVC	OK	04-10-2024 07:25:59
SQLCONTI 	C:\ Drive Space	OK	04-10-2024 07:26:11
	CPU Load	OK	04-10-2024 07:26:21
	D:\ Drive Space	OK	04-10-2024 07:26:33
	F:\ Drive Space	OK	04-10-2024 07:26:05
	Memory Usage	OK	04-10-2024 07:26:33
	NSClient++ Version	OK	04-10-2024 07:26:21
	Uptime	OK	04-10-2024 07:25:43
SQLPROD 	C:\ Drive Space	OK	04-10-2024 07:25:46
	CPU Load	OK	04-10-2024 07:26:11
	F:\ Drive Space	OK	04-10-2024 07:26:11
	G:\ Drive Space	OK	04-10-2024 07:26:12
	H:\ Drive Space	OK	04-10-2024 07:26:05
	Memory Usage	OK	04-10-2024 07:26:35
	NSClient++ Version	OK	04-10-2024 07:26:21
	Uptime	OK	04-10-2024 07:26:11

- 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.

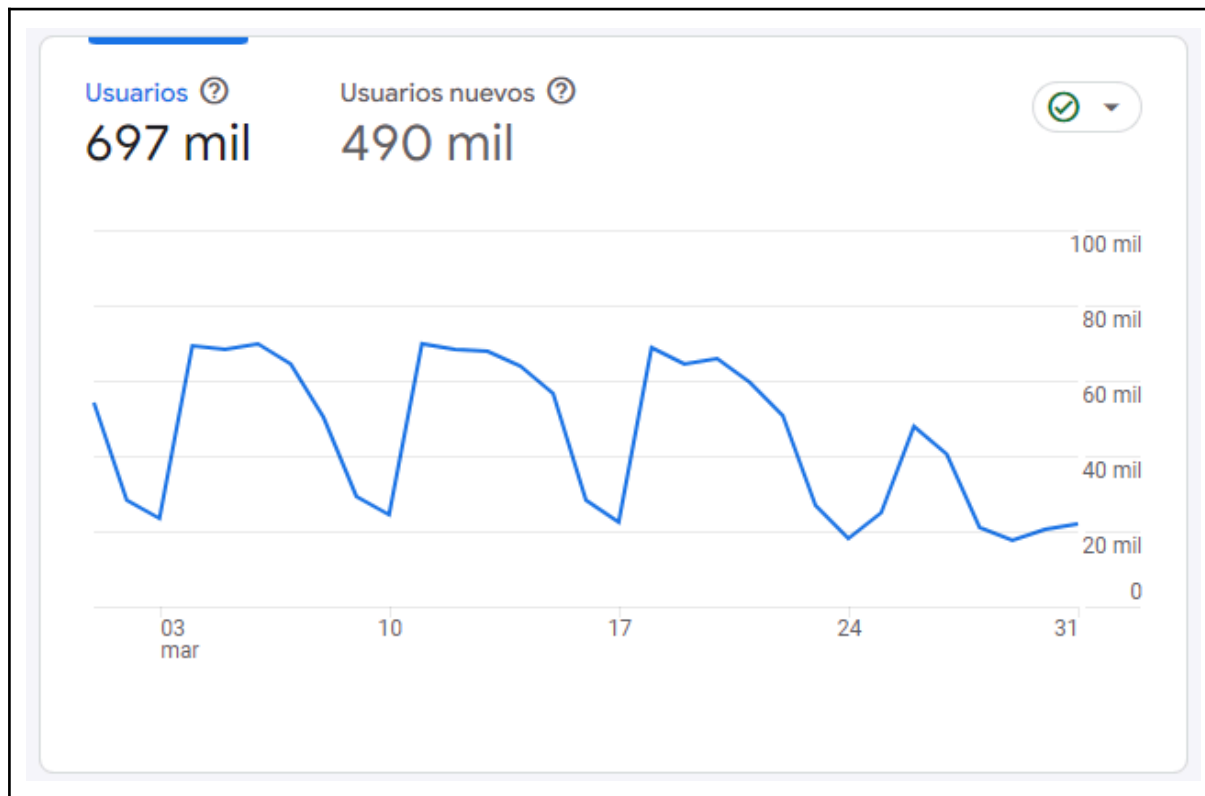
Soporte:



- 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:



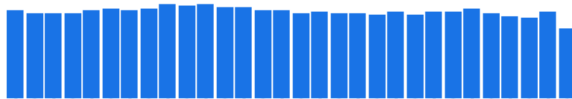
Durante el mes de marzo se han presentado en varios días un mayor número de usuarios concurrentes de los que se encuentran contratados para la operación. Adjunto imágenes tomadas del google analytics al respecto.

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE
LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,020

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

US... ▾

Colombia 5 mil

United States 24

Indonesia 19

Brazil 3

[Ver en tiempo real →](#)



16:31
20/3/2024

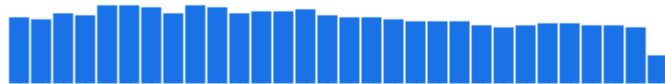


NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



6,044

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

USUA... ▾

Colombia	6 mil
United States	30
Indonesia	27
Germany	4

[Ver en tiempo real →](#)



24°C Mayorm. nubla...



ESP

11:52 a. m.
20/03/2024

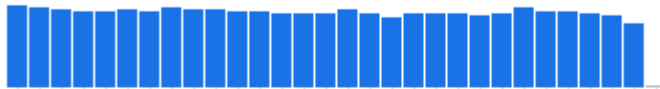


NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,173

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

USUA... ▾

Colombia	5,1 mil
United States	23
Indonesia	14
Venezuela	3

[Ver en tiempo real →](#)



27°C



3:49 p. m.
19/03/2024

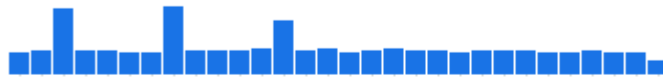


NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,108

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

USUA... ▾

Colombia	5,1 mil
United States	18
Indonesia	10
Hungary	4

[Ver en tiempo real →](#)



23°C



ESP

11:32 a. m.
19/03/2024



NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,514

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

USUA... ▾

Colombia	5,5 mil
Indonesia	19
United States	14
Canada	3

[Ver en tiempo real →](#)



32°C



ESP

3:51 p. m.
18/03/2024

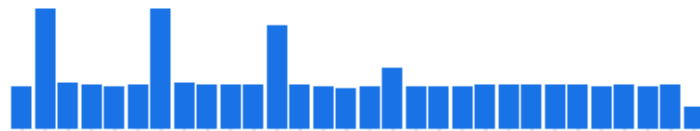


NÚMERO DE USUARIOS DURANTE
LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,314

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▼

US... ▼

Colombia	5,3 mil
Indonesia	17
United States	17
Ecuador	4

[Ver en tiempo real →](#)



12:25
18/3/2024

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,018

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

USUA... ▾

Colombia	5 mil
United States	27
Indonesia	21
Spain	3

[Ver en tiempo real →](#)



29°C



ESP

4:11 p. m.

14/03/2024



NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,279

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

USUA... ▾

Colombia	5,2 mil
Indonesia	16
United States	16
Canada	3

[Ver en tiempo real →](#)



23°C



ESP

11:35 a. m.

14/03/2024



NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,403

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

USUA... ▾

Colombia	5,3 mil
United States	31
Indonesia	26
Venezuela	4

[Ver en tiempo real →](#)



23°C



11:25 a. m.
13/03/2024



NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,146

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

USUA... ▾

Colombia	5,1 mil
United States	31
Indonesia	17
Germany	6

[Ver en tiempo real →](#)



22°C



ESP

10:12 a. m.
13/03/2024



NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,697

USUARIOS POR MINUTO



PAÍSES PRINCIPALES

USUARIOS

Colombia	5,6 mil
United States	40
Indonesia	9
France	4
Guatemala	4

[Ver en tiempo real](#) →



11:40
12/3/2024

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,479

USUARIOS POR MINUTO



PAÍSES PRINCIPALES

USUARIOS

Colombia	5,4 mil
United States	36
Indonesia	13
France	3
Germany	3

[Ver en tiempo real](#) →



10:04
12/3/2024

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,700

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

USUA... ▾

Colombia	5,6 mil
Indonesia	22
United States	18
Germany	6

[Ver en tiempo real →](#)



26°C



ESP

3:59 p. m.

11/03/2024

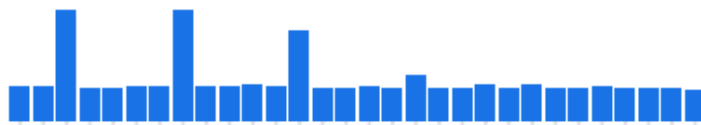


NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,951

USUARIOS POR MINUTO



PAÍSES PRINCIPALES

USUARIOS

Colombia	5,9 mil
United States	17
Indonesia	13
Spain	3
Argentina	2

[Ver en tiempo real →](#)



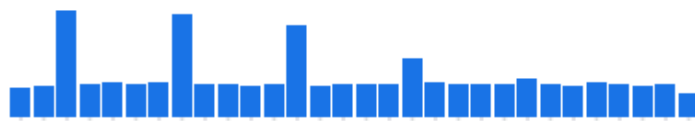
11:53
11/3/2024

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE
LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,755

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

US... ▾

Colombia	5,7 mil
United States	19
Indonesia	13
Guatemala	3

[Ver en tiempo real →](#)



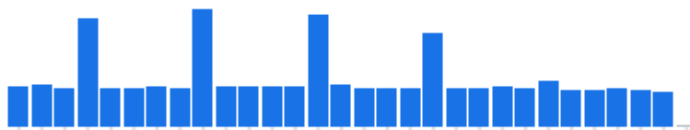
10:22
11/3/2024

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE
LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS



4,866

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▼

US... ▼

Colombia	4,8 mil
United States	17
Indonesia	15
Canada	3

[Ver en tiempo real →](#)



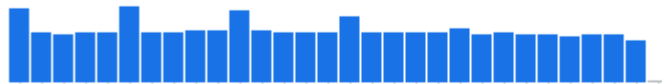
09:26
11/3/2024

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE LOS
ÚLTIMOS 30 MINUTOS



4,933

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

USUA... ▾

Colombia	4,9 mil
United States	25
Indonesia	13
Germany	4

[Ver en tiempo real →](#)



23°C



ESP

11:39 a. m.
8/03/2024

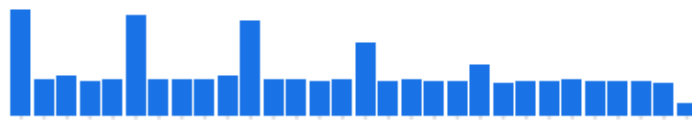


NÚMERO DE USUARIOS DURANTE
LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,577

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

US... ▾

Colombia	5,5 mil
United States	18
Indonesia	14
Mexico	3

[Ver en tiempo real →](#)



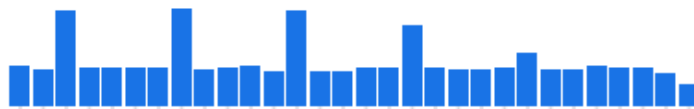
11:49
5/3/2024

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE
LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,576

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

US... ▾

Colombia	5,5 mil
United States	19
Indonesia	13
Mexico	6

[Ver en tiempo real →](#)



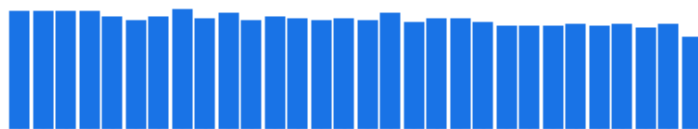
11:22
5/3/2024

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE
LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,446

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

US... ▾

Colombia	5,4 mil
United States	20
Indonesia	12
Germany	6

[Ver en tiempo real →](#)



16:58
4/3/2024

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE
LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,329

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▾

US... ▾

Colombia	5,3 mil
United States	14
Indonesia	8
Germany	5

[Ver en tiempo real →](#)



15:56
4/3/2024

NÚMERO DE USUARIOS DURANTE
LOS ÚLTIMOS 30 MINUTOS



5,724

USUARIOS POR MINUTO



PAÍS ▼

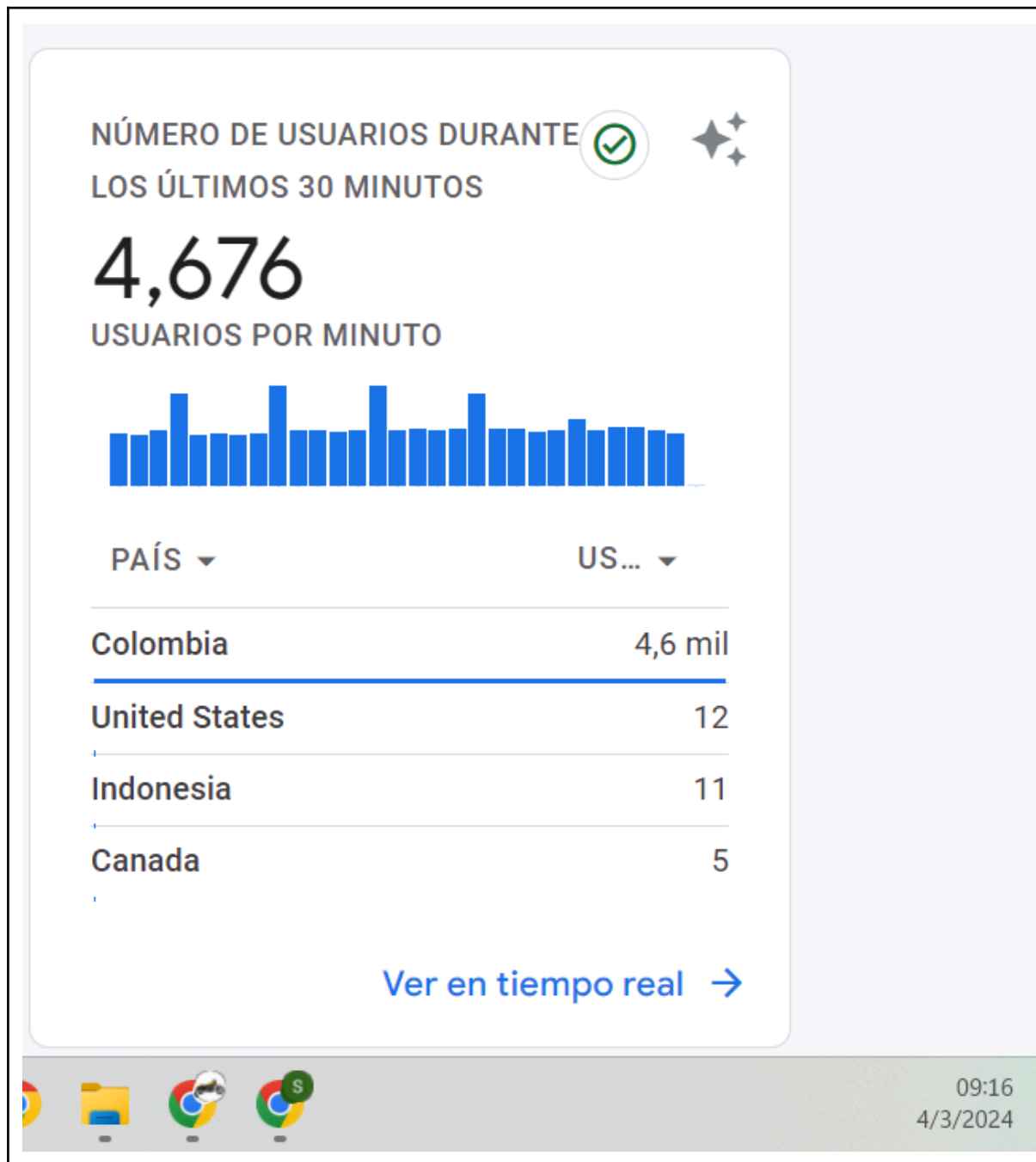
US... ▼

Colombia	5,7 mil
United States	21
Indonesia	12
Canada	4

[Ver en tiempo real →](#)



11:10
4/3/2024



- 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:



- 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 imagen de la copia de seguridad almacenada en un medio externo hasta la fecha.

← → ∨ ↑ Blobs activos (predeterminado) sise > Semanales			
Nombre	Nivel de acceso	Última modificación del niv...	Última modificación
2024-03-04			
2024-03-11			
2024-03-18			
2024-03-25			
archivo.txt	Nivel de acceso frecuente (inferido)		12/02/2024 12:43 p. m.

- 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 Febrero de 2024

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 5.9 de Febrero de 2024

- 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: 589

--Puntos atención	
select count (1) [Total] from agencia	
100 %	
Results Messages	
Total	
1	589

- 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: 9.221.828

```
--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) <='2024-03-31'
```

100 %

Results Messages

	Total
1	9221828

- 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: 2.323.338

```
--Vacantes registradas en el sistema
select count (1) [Total]
from Procesos pro (nolock)
where cast (pro.fecha_creacion_proceso as date) <='2024-03-31'
```

100 %

Results Messages

	Total
1	2323338

- 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: 2.508.434 Desde el rol prestador: 692.014. Para un total de: 3.200.448.

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) >='2024-03-01 00:00:00' and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2024-03-31 11:59:00'</pre> <p>100 %</p> <p>Results Messages</p> <table><tr><th>(No column name)</th></tr><tr><td>1 2508434</td></tr></table>	(No column name)	1 2508434
(No column name)			
1 2508434			
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) >='2024-03-01 00:00:00' and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2024-03-31 11:59:00'</pre> <p>100 %</p> <p>Results Messages</p> <table><tr><th>(No column name)</th></tr><tr><td>1 692014</td></tr></table>	(No column name)	1 692014
(No column name)			
1 692014			

- 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: La plataforma de Google Analytics fue actualizada en el mes de julio del 2023 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**

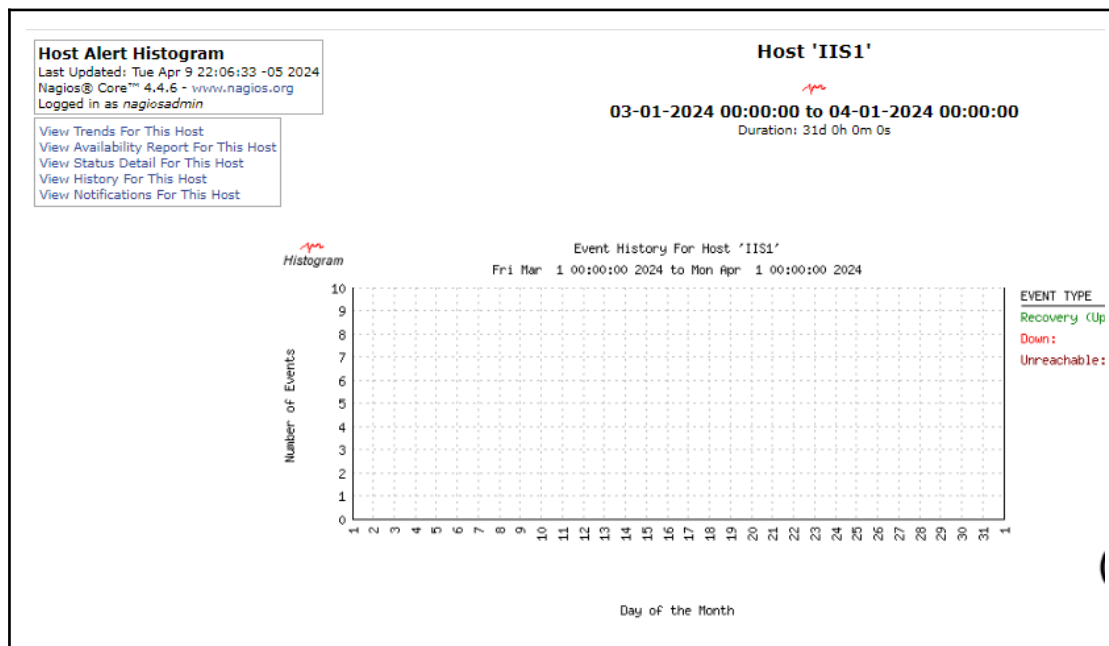
Para la operación del SISE, el servicio de soporte técnico, las actualizaciones y ajustes al software y la disponibilidad de la infraestructura, el contratista se compromete a cumplir mínimo con los niveles de servicio que se describen a continuación.

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: $(\text{Horas disponibles que tuvo la aplicación en el mes} / \text{Horas totales del mes}) \times 100$. 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: No se han programado mantenimientos para el mes de marzo.



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

TÍTULO	TIPO	CATEGORÍA	SOLICITANTE - SOLICITANTE	LOCALIZACIONES	FECHA DE APERTURA
script datos resolucion 293 2017	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Indrid Catalina Orozco Castiblanco	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	26-03-2024 11:09
Actualización de listado de países de SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ:Actualizar información	Juan Carlos Lamprea Rodríguez	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	20-03-2024 15:23
Solicitud CONPES 3950	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Unidad del SPE	Andrés Felipe Rojas Castiblanco	Dirección General > Planeación	19-03-2024 20:52
Solicitud de información para respuesta PQRS 0001267	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	15-03-2024 09:56
Cruce Gabinete de Paz	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Indrid Catalina Orozco Castiblanco	Subdirección de Administración y Seguimiento	19-03-2024 15:28
Solicitud de preguntas y tabla paramétrica de la Entrevista de empleabilidad	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Hans Oliver Rojas Valencia	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	06-03-2024 12:07
Solicitud Información Víctimas 2021 - 2022	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ:Requerimiento funcional	Diana Carolina Riaño Suarez	Subdirección de Promoción > Grupo de Gestión Técnica	07-03-2024 17:01
Solicitud indicadores de eficiencia	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ:Indicadores	Paola Andrea Suarez Moreno	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Autorizaciones y Monitoreo a la Red de Prestadores	11-03-2024 14:14
Cruce Gabinete de Paz	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ:Reporte Orientados	Indrid Catalina Orozco Castiblanco	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Autorizaciones y Monitoreo a la Red de Prestadores	08-03-2024 09:21
Cambio de tipo de punto	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Juan Carlos Lamprea Rodríguez	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	07-03-2024 09:03
Solicitud de información del departamento del Meta	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	05-03-2024 11:05

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: Actualmente no se han implementado requerimientos con horas de desarrollo solicitadas por la Unidad.

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: La plataforma de Google Analytics fue actualizada en el mes de julio de 2023 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:



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:

TITULO	TIPO	CATEGORÍA	SOLICITANTE - SOLICITANTE	LOCALIZACIONES	FECHA DE APERTURA
script datos resolucion 293 2017	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Indrid Catalina Orozco Castiblanco	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	26-03-2024 11:00
Actualización de listado de países de SISE	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ:Actualizar información	Juan Carlos Lamprea Rodríguez	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	20-03-2024 15:00
Solicitud CONPES 3950	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Unidad del SPE	Andrés Felipe Rojas Castiblanco	Dirección General > Planeación	19-03-2024 20:00
Solicitud de información para respuesta PQRS 0001267	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	15-03-2024 09:00
Cruce Gabinete de Paz	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Indrid Catalina Orozco Castiblanco	Subdirección de Administración y Seguimiento	19-03-2024 15:00
Solicitud de preguntas y tabla paramétrica de la Entrevista de empleabilidad	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Hans Oliver Rojas Valencia	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Estudio del Mercado Laboral	06-03-2024 12:00
Solicitud Información Víctimas 2021 - 2022	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > REQ:Requerimiento funcional	Diana Carolina Riaño Suarez	Subdirección de Promoción > Grupo de Gestión Técnica	07-03-2024 17:00
Solicitud indicadores de eficiencia	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ:Indicadores	Paola Andrea Suarez Moreno	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Autorizaciones y Monitoreo a la Red de Prestadores	11-03-2024 14:00
Cruce Gabinete de Paz	Requerimiento	Bases de Datos > Solicitud de Información > REQ:Reporte Orientados	Indrid Catalina Orozco Castiblanco	Subdirección de Administración y Seguimiento > Grupo de Autorizaciones y Monitoreo a la Red de Prestadores	08-03-2024 09:00
Cambio de tipo de punto	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Juan Carlos Lamprea Rodríguez	Subdirección de Desarrollo y Tecnología	07-03-2024 09:00
Solicitud de información del departamento del Meta	Requerimiento	Aplicaciones > SISE > Solicitud de Información > REQ:Asopagos	Laura Daniela Benito Ramírez	Subdirección de Promoción	05-03-2024 11:00

- 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
01/03/2024	8
02/03/2024	Sábado
03/03/2024	Domingo
04/03/2024	11

05/03/2024	2
06/03/2024	6
07/03/2024	3
08/03/2024	2
09/03/2024	Sábado
10/03/2024	Domingo
11/03/2024	7
12/03/2024	9
13/03/2024	6
14/03/2024	4
15/03/2024	0
16/03/2024	Sábado
17/03/2024	Domingo
18/03/2024	5
19/03/2024	7
20/03/2024	3
21/03/2024	1
22/03/2024	1
23/03/2024	Sábado
24/03/2024	Domingo
25/03/2024	0
26/03/2024	2
27/03/2024	5
28/03/2024	0
29/03/2024	0

30/03/2024	Sábado
31/03/2024	Domingo

8. MÉTRICAS, INFORMES Y REVISIONES DEL SERVICIO SOPORTE MENSUAL

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

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

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Tabla 4: KPI para incidencias

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

Tabla 5: Cálculo de porcentaje de cumplimiento

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

Soporte:

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

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

Teniendo en cuenta que la identificación de la incidencia no se encuentra acorde con lo establecido, no se pueden generar las estadísticas previstas en el punto de “KPI (Indicador clave de desempeño) de incidencias y/o solicitudes de la solución”.

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

8.2. Porcentaje de disponibilidad mensual de la solución:

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Tabla 6: Disponibilidad de la solución

REF	MÉTRICAS OPERATIVAS
A	Horas disponibles que tuvo la aplicación en el mes
B	Horas totales del mes.

Tabla 7: Cálculo del KPI de disponibilidad

RE 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.

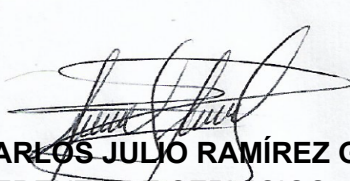
Teniendo en cuenta que la identificación de la incidencia no se encuentra acorde con lo establecido, no se pueden generar las estadísticas previstas en el punto de “MÉTRICAS, INFORMES Y REVISIONES DEL SERVICIO SOPORTE MENSUAL”.

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:

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

Cordialmente,



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