Bogotá D.C., 20 de diciembre de 2024

Señor
Jorge Iván Alexis Díaz Bernal
Profesional Especializado
Subdirección de Desarrollo y Tecnología
Unidad Administrativa Especial Del Servicio Público De Empleo
Bogotá, D.C.

ASUNTO: Informe operación SISE

Estimado Jorge Ivan, 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.

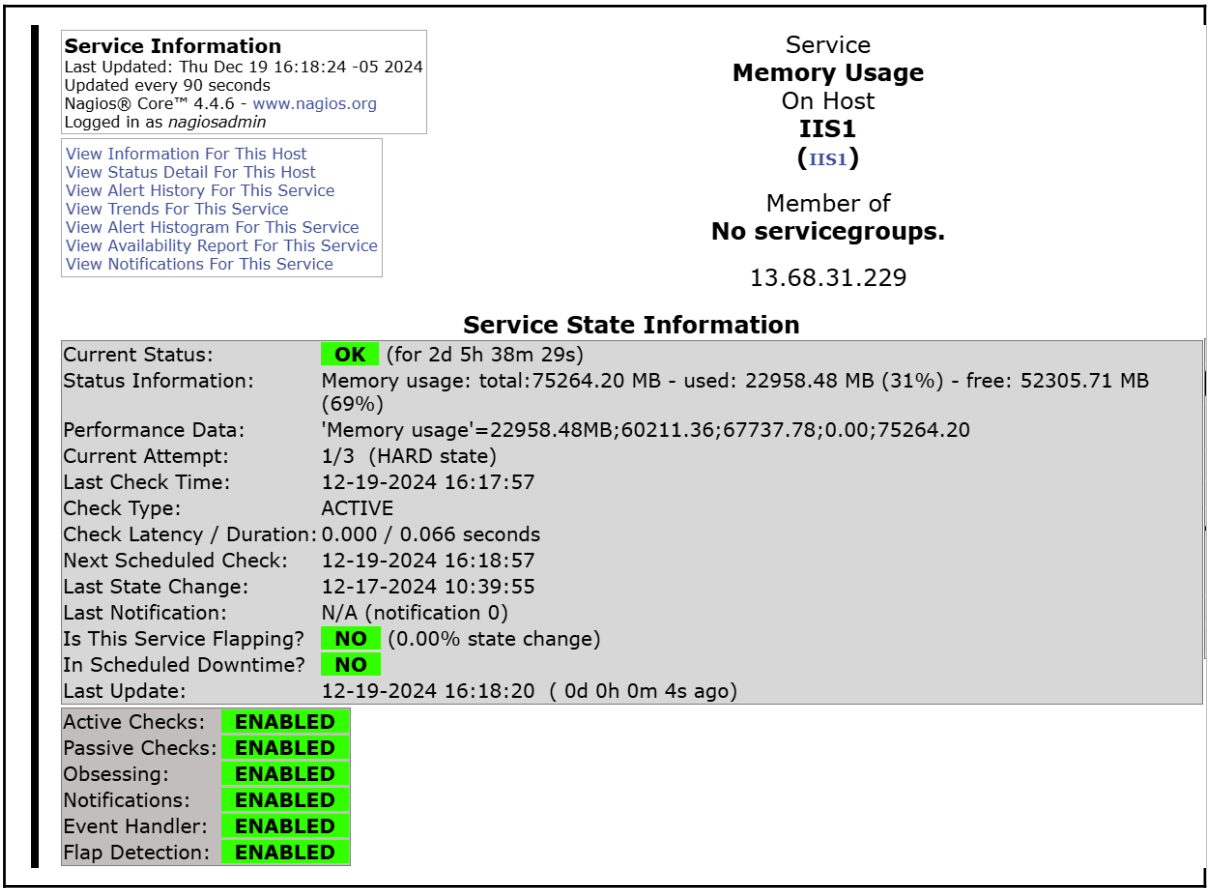
> **Solicitud:** Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.
>
> **Soporte:** Desde inicio del contrato, mensualmente se ha entregado a la Unidad el respectivo informe de la Operación. En este sentido, se continuará enviando en este formato los respectivos soportes con los ítems clasificados con periodicidad mensual.

8. Elaborar y entregar los documentos señalados en el Anexo técnico.

> **Solicitud:** Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación. Ver Detalle en Anexo Técnico, más adelante en este documento.
>
> **Soporte**: Ver detalle según respuesta brindada más adelante

9. Realizar monitoreo, recuperación y estabilización de la plataforma SISE Y SISE Offline si fuera necesario.

> **Solicitud:** Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.
> **Soporte:** A continuación se envía imagen de la herramienta de monitoreo utilizada sobre la plataforma de SISE. El soporte relacionado con recuperación y estabilización, se entregarán cuando se presenten los respectivos casos.



Service Information
Last Updated: Thu Dec 19 16:18:24 -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 2d 5h 38m 29s)
Status Information:	Memory usage: total:75264.20 MB - used: 22958.48 MB (31%) - free: 52305.71 MB (69%)
Performance Data:	'Memory usage'=22958.48MB;60211.36;67737.78;0.00;75264.20
Current Attempt:	1/3 (HARD state)
Last Check Time:	12-19-2024 16:17:57
Check Type:	ACTIVE
Check Latency / Duration:	0.000 / 0.066 seconds
Next Scheduled Check:	12-19-2024 16:18:57
Last State Change:	12-17-2024 10:39:55
Last Notification:	N/A (notification 0)
Is This Service Flapping?	**NO** (0.00% state change)
In Scheduled Downtime?	**NO**
Last Update:	12-19-2024 16:18:20 (0d 0h 0m 4s 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 soportes que previamente se acuerden entre las partes durante la ejecución del contrato.

Solicitud: Entregar el soporte MENSUAL a dicha obligación.

Soporte: Se desarrollaron e implementaron los siguientes desarrollos en la plataforma:

- Eliminar flujo de población focalizada. 25 horas de soporte
- Ajustes SISE – Razones de no selección (módulo E&P). 14 horas de soporte.
- Ajustes en la eliminación de hojas de vida de oferentes. 12 horas de soporte.
- Se implementó la CUOC actualizando las clasificaciones, creación de vacante y matching. Este desarrollo no requirió horas de soporte.

Total 51 horas de desarrollo para el mes de diciembre.

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.

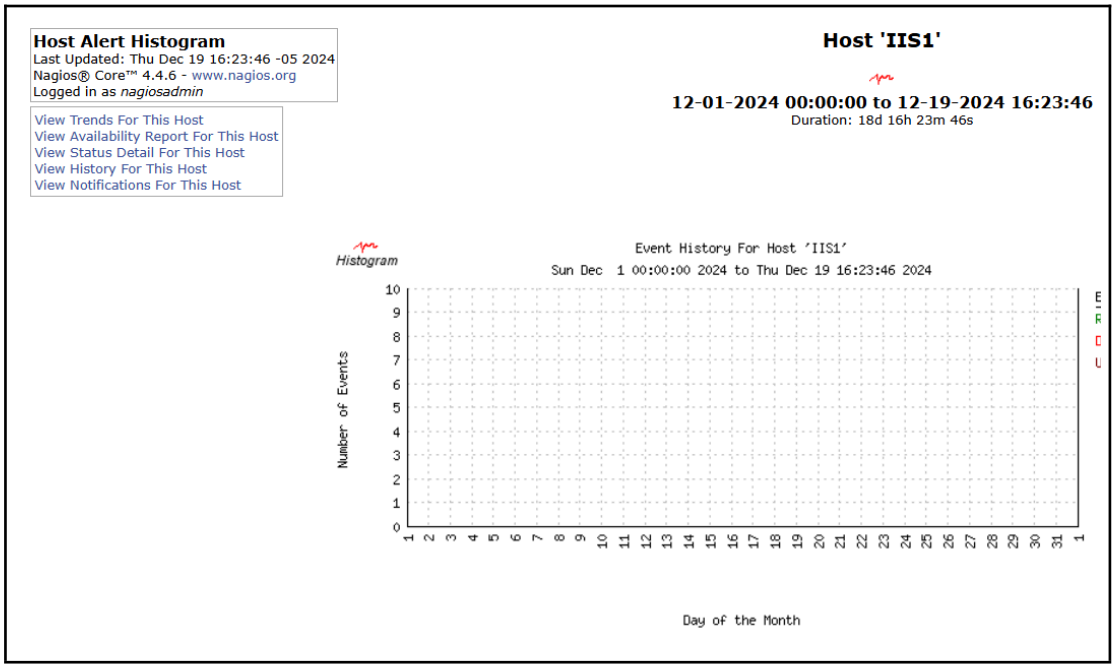
Soporte: Frente a cada una de las disposiciones previstas en los ANS se hará el comentario solicitado.

Anexo Técnico

- **INFRAESTRUCTURA**

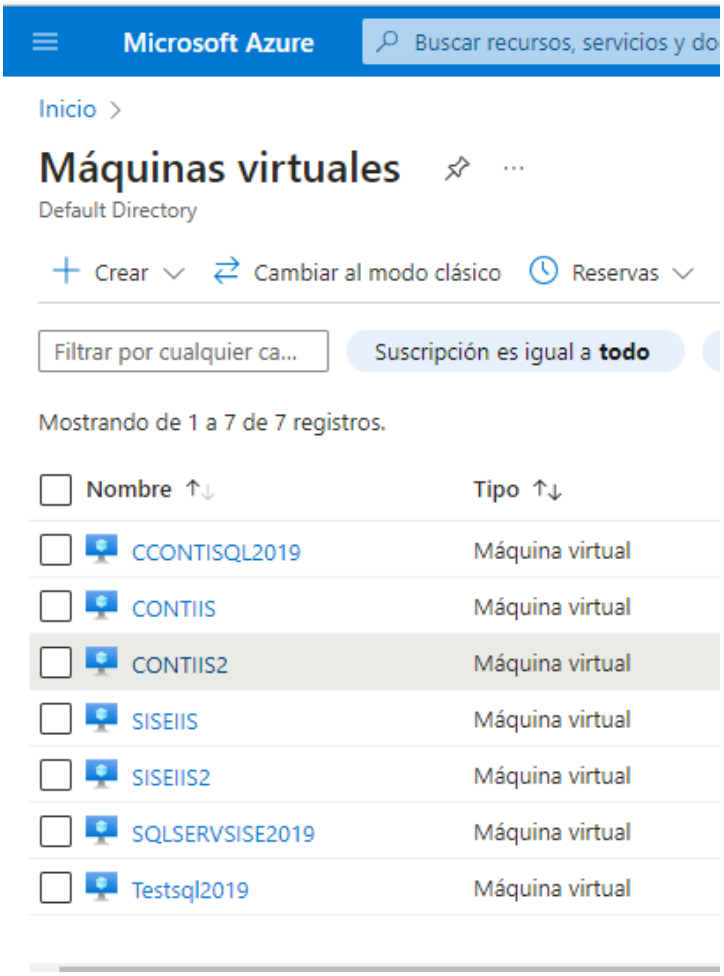
El contratista debe continuar suministrando la infraestructura requerida para soportar la operación de SISE y. como mínimo debe garantizar:

- 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.



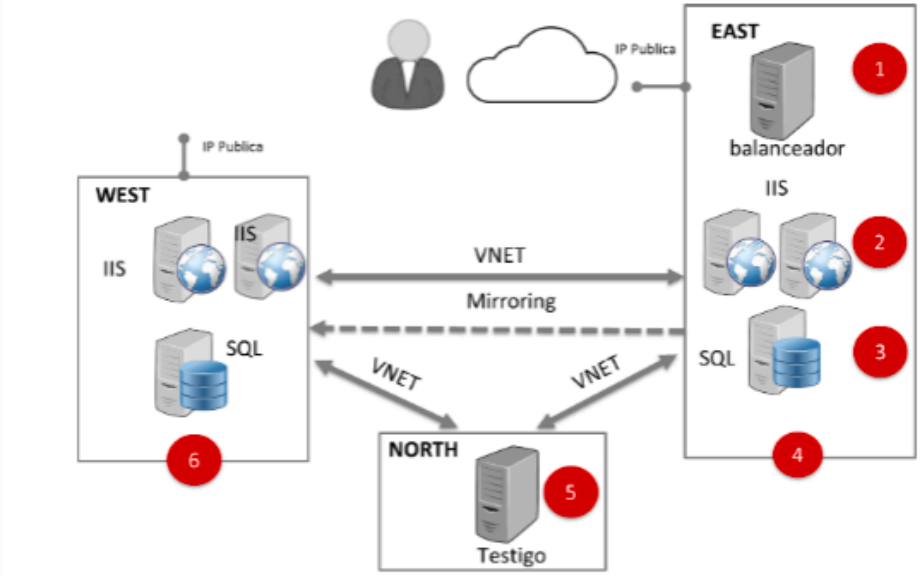


Host	Service	Status	Last Check
IIS1	C:\ Drive Space	OK	12-03-2024 09:09:53
	CPU Load	OK	12-03-2024 09:09:54
	Memory Usage	OK	12-03-2024 09:09:53
	NSClient++ Version	OK	12-03-2024 09:09:59
	Uptime	OK	12-03-2024 09:09:53
	W3SVC	OK	12-03-2024 09:09:40
IIS1CONTI	C:\ Drive Space	OK	12-03-2024 09:09:53
	CPU Load	OK	12-03-2024 09:10:06
	Memory Usage	OK	12-03-2024 09:09:10
	NSClient++ Version	OK	12-03-2024 09:09:59
	Uptime	OK	12-03-2024 09:09:21
	W3SVC	OK	12-03-2024 09:09:32
IIS2	C:\ Drive Space	OK	12-03-2024 09:09:54
	CPU Load	OK	12-03-2024 09:09:10
	Memory Usage	OK	12-03-2024 09:09:50
	NSClient++ Version	OK	12-03-2024 09:09:32
	Uptime	OK	12-03-2024 09:09:24
	W3SVC	OK	12-03-2024 09:09:36
SQLCONTI	C:\ Drive Space	OK	12-03-2024 09:09:24
	CPU Load	OK	12-03-2024 09:09:10
	D:\ Drive Space	OK	12-03-2024 09:09:32
	F:\ Drive Space	OK	12-03-2024 09:09:16
	Memory Usage	OK	12-03-2024 09:09:55
	NSClient++ Version	OK	12-03-2024 09:09:54
	Uptime	OK	12-03-2024 09:09:17
SQLPROD	C:\ Drive Space	OK	12-03-2024 09:09:23
	CPU Load	OK	12-03-2024 09:10:06
	F:\ Drive Space	OK	12-03-2024 09:09:54
	G:\ Drive Space	OK	12-03-2024 09:09:26
	H:\ Drive Space	OK	12-03-2024 09:09:55
	Memory Usage	OK	12-03-2024 09:09:25
	NSClient++ Version	OK	12-03-2024 09:10:00
	Uptime	OK	12-03-2024 09:09:42

- 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 6500 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:

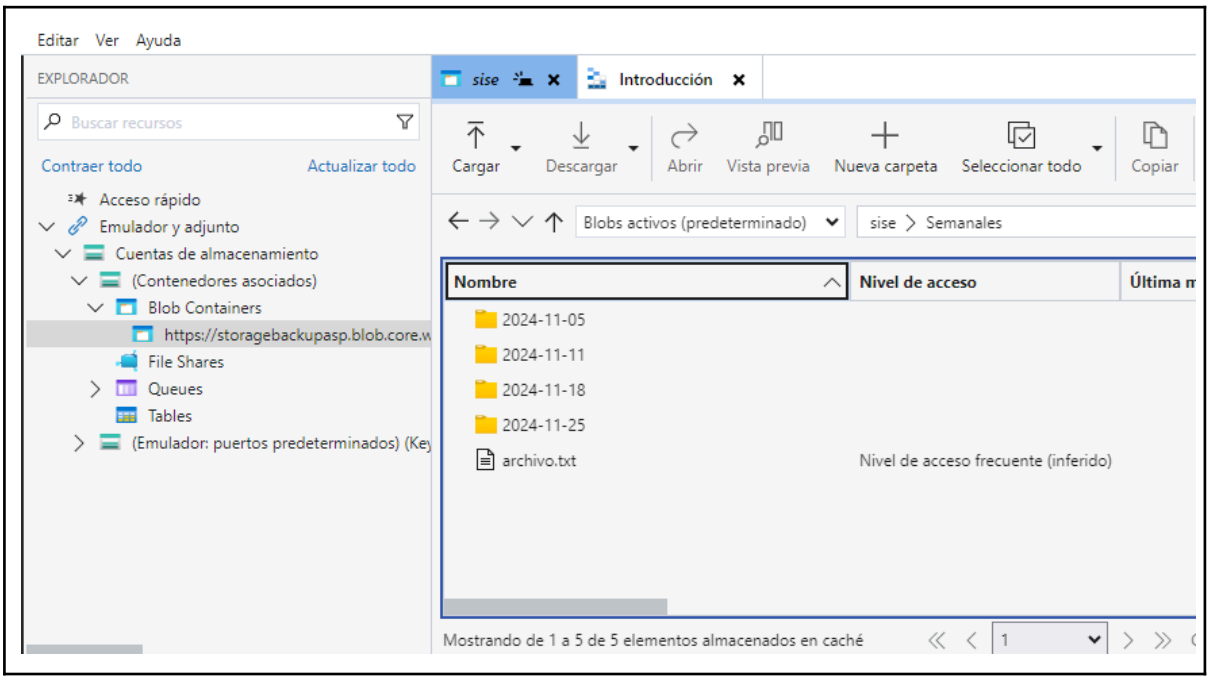


- **OTROS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS OBLIGATORIOS DE LA SOLUCIÓN**

  - 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 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.

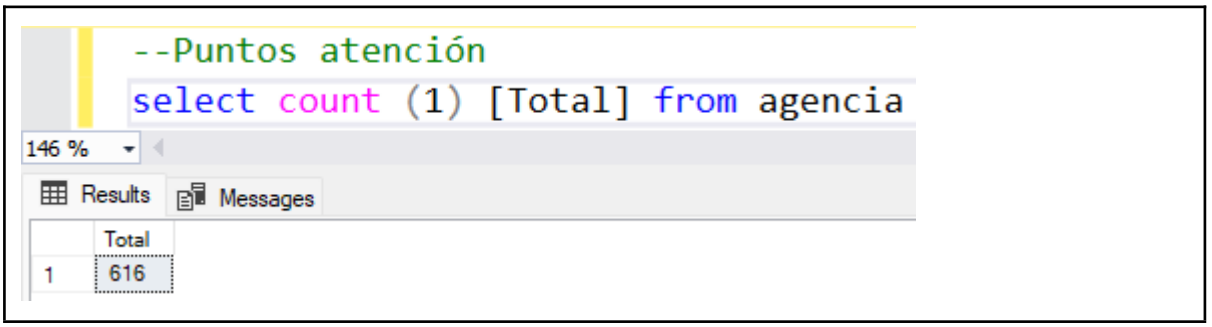
  Soporte:

  Módulo Personas:
  http://sise-capacitacion.asopagos.com/
  Versión 3.0 de Octubre de 2024

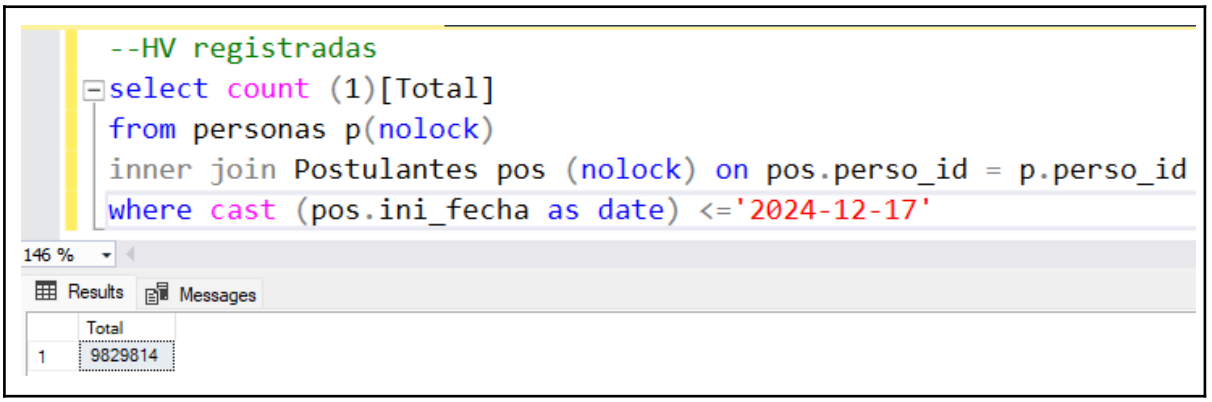
  Módulo Empresas:
  http://sise-capacitacion.asopagos.com/homeempresa.aspx
  Versión 3.0 de Octubre de 2024

  Módulo Prestador:

- 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: 616



    - 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: 9.829.814



    - 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: 2.585.342

```sql
--Vacantes registradas en el sistema
select count (1) [Total]
from Procesos pro (nolock)
where cast (pro.fecha_creacion_proceso as date) <='2024-12-17'
```

146 %

Results | Messages

	Total
1	2585342

- 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: 989.707 Desde el rol prestador: 342.386 Para un total de: 1,332,093.

Desde el rol Oferente

```sql
----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) >='2024-12-01 00:00:00'
and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2024-12-17 11:59:00'
```

146 %

Results | Messages

	(No column name)
1	989707

Desde el rol Prestador

```sql
--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) >='2024-12-01 00:00:00'
and cast (AUDITORIA_FECHA_CREACION as date) <='2024-12-17 11:59:00'
```

146 %

Results | Messages

	(No column name)
1	342386

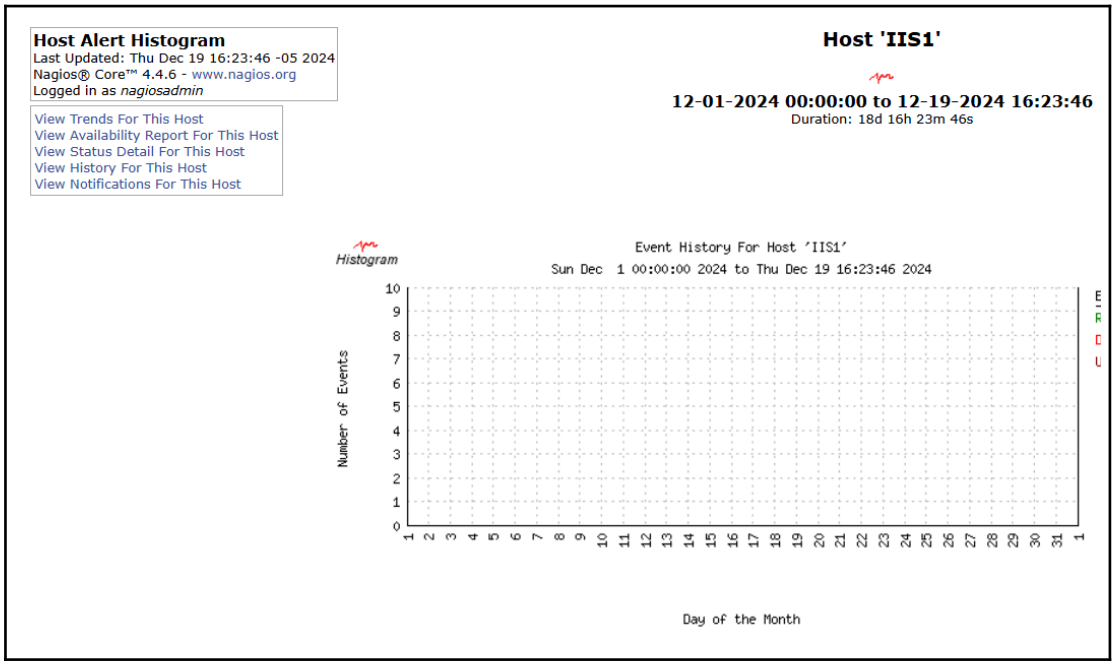
- Garantizar la operación en tiempos de respuesta y acceso concurrente en los puntos de atención de los prestadores que cuenten como mínimo con la siguiente infraestructura:
    - Equipos personales con Windows 7 o superior
    - 2 Gb de memoria
    - Canal de comunicaciones de 1 Mb por cada 5 equipos
      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: (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: No se han programado mantenimientos para el mes.

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

ID	Título	Tipo	Categoría	Solicitante	Localizacior	Fecha de Apertu
4 621	Solicitud In	Requerimie	Aplicacione	Johanna Gi:	Subdirecció	6/12/2024 1
4 691	Ajuste SISE	Requerimie	Aplicacione	Leonardo C	Subdirecció	13-12-2024 10:47
4 627	Personas re	Requerimie	Aplicacione	Jairo Albert	Subdirecció	9/12/2024 1
4 674	Cambiar co	Requerimie	Aplicacione	German En	Subdirecció	11/12/2024 1
4 600	Texto en Té	Requerimie	Aplicacione	Victor Rola	Subdirecció	3/12/2024 1

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 soporte 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 6500 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

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:

No se encuentran problemas registrados sobre la plataforma.

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:

ID	Título	Tipo	Categoría	Solicitante	Localizacior	Fecha de Apertura
4 621	Solicitud In	Requerimie	Aplicacione	Johanna Gi	Subdirecció	6/12/2024 10:50
4 691	Ajuste SISE	Requerimie	Aplicacione	Leonardo C	Subdirecció	13-12-2024 10:47
4 627	Personas re	Requerimie	Aplicacione	Jairo Albert	Subdirecció	9/12/2024 14:54
4 674	Cambiar co	Requerimie	Aplicacione	German En	Subdirecció	11/12/2024 10:55
4 600	Texto en Té	Requerimie	Aplicacione	Victor Rola	Subdirecció	3/12/2024 15:40

- 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
01/12/2024	6
02/12/2024	1

03/12/2024	6
04/12/2024	5
05/12/2024	6
06/12/2024	6
07/12/2024	Sábado
08/12/2024	Domingo
09/12/2024	4
10/12/2024	6
11/12/2024	8
12/12/2024	4
13/12/2024	6
14/12/2024	Sábado
15/12/2024	Domingo
16/12/2024	24
17/12/2024	23
18/12/2024	28
19/12/2024	10
20/12/2024	
21/12/2024	Sábado
22/12/2024	Domingo
23/12/2024	
24/12/2024	
25/12/2024	
26/12/2024	
27/12/2024	

28/12/2024	Sábado
29/12/2024	Domingo
30/12/2024	
31/12/2024	

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.

7.1. 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:

REF	MÉTRICAS OPERATIVAS
Número total de incidentes resueltos, por prioridad	0
Número total de incidentes resueltos dentro del tiempo de resolución objetivo, por prioridad	0
Número total de incidentes resueltos	0
Número total de incidentes resueltos por el nivel 1 de soporte sin necesidad de escalar a otros niveles	0
Número total de incidentes reabiertos	0

REF	Porcentaje
Porcentaje de incidentes resueltos dentro del tiempo de resolución objetivo, por prioridad	100%
Porcentaje de incidentes resueltos por el nivel 1 de soporte sin necesidad de escalar a otros niveles	100%
Porcentaje de incidencias reabiertas	0%

7.2. 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:

REF	Horas
Horas disponibles que tuvo la aplicación en el mes	720
Horas totales del mes.	720

Tabla 7: Cálculo del KPI de disponibilidad

REF	KPI	CÁLCULO
1	Número de horas que no estuvo disponible la aplicación en el mes	0
2	Porcentaje de disponibilidad mensual de la aplicación	100%

Cordialmente,



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