

OBJETO: Prestar los servicios de administración de Plataforma de Misión Crítica de los siguientes productos: Oracle Database Appliance, Oracle Linux, Oracle Application Server, Microsoft SQL Server, Oracle Data Base (RAC e instancias sencillas), MySQL, Oracle WebLogic, IIS, Apache y WS02, en un modelo de servicio por horas (mínimo 1300) anuales, en ambientes de pruebas, contingencia, producción, desarrollo u otros ambientes pre productivos que permitan el funcionamiento adecuado de los sistemas informáticos.

ALCANCE DEL OBJETO:

Para la cabal ejecución del objeto del contrato, el **CONTRATISTA** se obliga a realizar, entre otras, las siguientes actividades:

Plataforma de Bases de Datos

- a) Revisión y/o monitoreo de las bases de datos de la entidad en todos sus ambientes: pruebas, producción y contingencia.
- b) Preparación para procesos de migración y/o upgrade de las bases de datos.
- c) Ejecución de scripts por demanda de la operación de la entidad.
- d) Aplicación de parches.
- e) Modificación de parámetros de configuración y/o inicio de bases de datos.
- f) Gestión de usuarios, roles y perfiles.
- g) Gestión de tablespaces, datafiles y logfiles.
- h) Atención de requerimientos o solicitudes e incidencias.
- i) Ejecución de cambios y/o salidas a producción.
- j) Despliegue de database systems (OCI).
- k) Ajustes en la configuración.
- l) Monitoreo de espacio en discos y consumo de recursos.
- m) Monitoreo de tareas programadas / copias / mantenimientos / etc.
- n) Mantenimiento de copias con RMAN / Export / Import / Duplicate.
- o) Actividades de tuning sobre las bases de datos.
- p) Todas las que se consideren necesarias y que cumplan con el objeto del contrato a suscribir.

Servidores de Capa Media

- a) Atención de requerimientos de los servidores de aplicaciones de la entidad en todos sus ambientes: pruebas, producción y contingencia.
- b) Revisión, diagnóstico y atención de alertas de problemas de servidores de aplicaciones.
- c) Configuración de opciones y/o componentes de servidores de aplicaciones.
- d) Monitoreo de desempeño, consumo de recursos, estado de procesos y flujos de integración.
- e) Revisión y depuración de archivos de log.
- f) Aplicación de parches de servidores de aplicaciones.
- g) Ajustes de parámetros de servidores de aplicaciones.
- h) Creación de grupos de ejecución.
- i) Despliegue de aplicaciones.

- j) Análisis de datasources y estado de servicio.
- k) Todas las que se consideren necesarias y que cumplan con el objeto del contrato a suscribir.

Administración Gerencial/Arquitectura

- a) Gerencia de proyectos.
- b) Reuniones de arquitectura.

OBLIGACIONES ESPECIFICAS:

En virtud del presente contrato serán obligaciones específicas del **CONTRATISTA** las siguientes:

1. Crear, instalar y configurar las bases de datos, en ambientes de pruebas, contingencia y producción, desarrollo u otros ambientes pre productivos que permitan el funcionamiento adecuado de los sistemas informáticos, los cuales deberán contar con el informe de entrega a satisfacción por parte del supervisor del **CONTRATO**.
2. Actualizar Documentar de manera detallada la configuración de la base de datos.
3. Contar en todo momento de la vigencia del **CONTRATO** con un equipo de trabajo mínimo de 5 personas en esquema remoto con disponibilidad de 7x24x365, para implementar acciones preventivas y correctivas, de monitoreo y mesa de ayuda, y que cumpla con el conocimiento requerido para administrar las plataformas Oracle Database Appliance, Oracle Linux, Oracle Application Server, Microsoft SQL Server, Oracle Data Base (RAC e instancias sencillas), MySQL, Oracle WebLogic, IIS, Apache y WS02.
4. Garantizar la idoneidad del equipo de trabajo (conocimiento, experiencia y valores éticos) en ORACLE RMAN, RAC, ASM, MYSQL, Sistemas Operativos Windows y Oracle Linux, Oracle VM y WebLogic, Oracle Database Appliance, Oracle Application Server.
5. Contar con una plataforma para escalamiento y presentación de casos y mesa de ayuda que cubra turnos con alertas de escalamiento automatizado.
6. Realizar la integración de las aplicaciones con las bases de datos requeridas y dar soluciones efectivas para la ejecución operativa del **CONTRATANTE**.
7. Ejecutar los planes de remediación, para mitigar las posibles vulnerabilidades a las bases de datos.
8. Afinar y optimizar el desempeño y rendimiento de las bases de datos e infraestructura a cargo de la administración, para que el acceso a la información sea óptimo y los procesos operativos sean más ágiles.
9. Definir y configurar las mejores políticas de backup y recuperación, para asegurar la contingencia tecnológica en las bases de datos.
10. Planificación, reporte y seguimiento a las actividades de requerimientos elevados por parte del **CONTRATANTE**.

11. Entregar mes a mes un informe detallado del consumo de horas para el control de su uso por parte de la entidad.
12. Gestionar y dar solución a incidentes, garantizando la disponibilidad de la plataforma de acuerdo con los siguientes ANS:

IMPACTO	ATENCIÓN	SOLUCIÓN	DESCRIPCIÓN
Bajo	<22h	<46h	Preguntas, dudas y acompañamientos
Medio	<7h	<20h	Atención baja con posibilidad de alto impacto
Alto	<3h	<14h	Afectación de algunos componentes
Critico	<1 h	< 1 1/2h	Afectación completa de la operación

CERTIFICACIONES

Certificación Partner Oracle.

Equipo de trabajo

Contar con cada una de las siguientes certificaciones especializaciones Oracle:

Installation SVC: Oracle Database Appliance.

Oracle Database Administration 2019 Certified Professional, o superior.

Oracle Autonomous Database Cloud 2023 Certified Professional, o superior.

Oracle Cloud Database 2023 Migration and Integration Certified Professional.

Oracle Database 11g Administrator Certified Professional.

Oracle Database 12c Administrator Certified Professional.

Service Expertise in Oracle WebLogic Server 12c, o superior.

Oracle WebLogic Server 12c Administrator Certified Associate.

Oracle Real Application Clusters 11g and Grid Infrastructure Administrator, o superior.

Certificación Microsoft SQL Server

Gerente de Proyectos con los siguientes certificados:

Especialización en Dirección y Gestión de Proyectos.



FIDUCOLDEX

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.

Diplomado en Gerencia de Proyectos - Scrum Master (CM-SMC).
Deseable: ITIL Foundation en IT Service Management

Jorge Annear

Gloria Esperanza Chavarry Amaya
Gerente de informática y tecnología