

OBJETO: Prestar los servicios de administración y soporte de Plataforma de Misión Crítica de negocio, la cual se compone de los siguientes productos: Oracle Database Appliance (ODA), Oracle Linux, Oracle Application Server, Microsoft SQL Server, Oracle Data Base (RAC e instancias sencillas), MySQL, Oracle WebLogic; Oracle Forms and Reports, IIS, Apache y WS02, en un modelo de servicio por horas (mínimo 2320) 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) Proveer el servicio de Revisión y monitoreo del motor de las bases de datos de la entidad en la versión Oracle 11G, la cual esta implementada en los siguientes ambientes: pruebas, producción y contingencia.
- b) Preparación de toda la infraestructura tecnológica requerida para los procesos de migración y/o upgrade de las bases de datos en los diferentes ambientes.
- c) Ejecución de scripts por demanda teniendo en cuenta los requerimientos operacionales de la Fiduciaria.
- d) Ejecutar todas las actividades necesarias para la instalación de los parches de seguridad liberados por lo fabricantes.
- e) Ejecutar la modificación de parámetros de configuración y/o inicio de las bases de datos.
- f) Realizar constantemente la gestión de usuarios, roles y perfiles.
- g) Gestión de tablespaces, datafiles y logfiles.
- h) Prestar los servicios de soporte y atención de requerimientos o solicitudes a incidencias presentadas por la Fiduciaria.
- i) Apoyar los procesos de ejecución de cambios y/o salidas al ambiente de producción.
- j) Ejecutar los procesos de despliegue de database systems (OCI).
- k) Ejecutar los procesos de ajustes en la configuración, previo análisis y aprobación de los cambios solicitados.
- l) Ejecutar los procesos de monitoreo de espacio en discos y consumo de recursos con una periodicidad diaria.
- m) Ejecutar permanentemente los procesos de monitoreo de tareas programadas / copias de respaldo / mantenimientos programados y no programados / etc.
- n) Efectuar la política de backups establecida por la Fiduciaria, utilizando las herramientas de RMAN / Export / Import / Duplicate.
- o) Efectuar las actividades de tuning sobre las bases de datos en el momento que sea necesario producto de las actividades de verificación y monitoreo a cargo.
- p) Ejecutar proactivamente todas las actividades que se consideren necesarias para garantizar la salud y el correcto desempeño de la plataforma de bases de datos y de las bases de datos que estén configuradas, dando cumplimiento al objeto del contrato de servicios a suscribir.



FIDUCOLDEX

Fiduciaria Colombiana de Comercio Exterior S. A.

- q)** El proveedor deberá entregar la respectiva matriz de soporte, donde se detallen los niveles de escalamiento, ingenieros a cargo, números de contacto y cuentas de correo electrónico, para la atención oportuna de cada uno de los servicios contratados.
- r)** Se debe garantizar el acompañamiento operativo, técnico y funcional en todos los procesos de implementación, afinamiento y puesta en marcha de las soluciones requeridas por el negocio.
- s)** El proveedor deberá diseñar con el apoyo del área técnica de la Fiduciaria, la respectiva política de backups, la cual quedará bajo su responsabilidad para la administración, gestión operación funcional, así como el almacenamiento de los backups generados durante el contrato de servicios y la generación y entrega del reporte diario de ejecución.
- t)** El proveedor deberá garantizar el borrado seguro de los datos existentes en los medios de almacenamiento cuando lo solicite la entidad o cuando sea necesario reemplace dichos medios por cumplimiento de la vida útil y/o directrices de la Fiduciaria.
- u)** El proveedor estará en la obligación, de entregar periódicamente el respectivo usuario y contraseña para que la Fiduciaria pueda descargar los backups generados sin tener que recurrir a solicitudes de manera independiente al proveedor de servicios.
- v)** Garantizar el monitoreo de toda la infraestructura tecnología que soporta la plataforma de bases de datos y la disponibilidad de esta, así como de cada una de las bases de datos definidas en el alcance del presente contrato con una intensidad 24x7 los 365 días de año.
- w)** El proveedor queda con la obligación de informar a FiducolDEX, sobre cualquier evento o situación que pudiera afectar significativamente la prestación de los servicios contratados, para que se tomen las acciones pertinentes para el restablecimiento de estos, tomando como referencia el cumplimiento de los ANS definidos entré las partes.
- x)** Hacer entrega de los respectivos informes de gestión los cuales serán definidos en conjunto con la Gerencia de Informática y Tecnología de FiducolDEX, con una periodicidad mensual.
- y)** Mensualmente el proveedor de servicios deberá efectuar obligatoriamente una reunión de seguimiento, para hacer entrega formal de los informes de gestión, revisión de pendientes y casos específicos producto del proceso de implementación, puesta en marcha y continuidad operacional, independientemente a los seguimientos que se hagan de manera permanente durante la vigencia del contrato, reuniones que serán de estricto cumplimiento para la aprobación de los pagos pactados contractualmente.
- z)** Se debe garantizar por parte del proveedor de servicios, el acompañamiento operativo y funcional en las pruebas del DRP programadas por parte de FiducolDEX, las cuales se deben ejecutar mínimo una vez al año o cuando la Fiduciaria lo estime, así como la entrega de una certificación que sustente la existencia de planes de continuidad a nivel de la entidad sobre los servicios contratados.
- aa)** Prestar todo el apoyo logístico, operativo y funcional, en el momento que se presente una falla de los servicios contratados en el ambiente de producción, para poner en marcha el DRP en el ambiente de contingencia.
- bb)** El proveedor no podrá subcontratar o realizar cambios a los acuerdos establecidos en el presente contrato con sus subcontratistas o partner, sin previa autorización emitida por parte de FiducolDEX.

- cc)** El proveedor queda con la responsabilidad de ejecutar las correcciones de manera inmediata a cada una de las vulnerabilidades informáticas detectadas sobre la plataforma tecnológica contratada.
- dd)** El proveedor debe garantizar la utilización de técnicas de múltiple factor de autenticación para el acceso a las consolas de administración sobre las diferentes plataformas que componen los servicios contratados.
- ee)** El proveedor de servicios, esta obligado a entregar en un sobre sellado las credenciales del usuario administrador de la plataforma, cada vez que esta sea modificada, la cual se utilizará en el momento de presentarse una contingencia operacional por alguna falla en la prestación de los servicios contratados por parte del proveedor.
- ff)** El proveedor debe hacer entrega de un anexo, donde se detallen los acuerdos de nivel de servicio previamente concertados con la Fiduciaria.
- gg)** El proveedor debe garantizar la implementación de una plataforma de monitoreo a la infraestructura y servicios contratos.

Servidores de Capa Media

- a)** El proveedor debe garantizar la atención de requerimientos presentados los cuales están relacionados con los servidores de aplicaciones de la entidad en todos sus ambientes: pruebas, producción y contingencia.
- b)** El proveedor debe garantizar la revisión, diagnóstico, atención y gestión a las alertas presentadas en los servidores de aplicaciones y bases de datos.
- c)** El proveedor debe garantizar la configuración de opciones y/o componentes en los servidores de aplicaciones.
- d)** El proveedor deberá implementar un esquema de monitoreo de desempeño, consumo de recursos, estado de procesos y flujos de integración con una periodicidad de revisión diaria
- e)** El proveedor deberá implementar un esquema de revisión y depuración de archivos de log, para mitigar afectación y disponibilidad de los servicios tecnológicos.
- f)** El proveedor debe diseñar e implementar la respectiva política para la instalación de los respectivos parches de seguridad liberado por los fabricantes, en los diferentes servidores de aplicaciones y bases de datos.
- g)** El proveedor deberá ejecutar los ajustes de parámetros solicitados por la Fiduciaria en los servidores de aplicaciones y bases de datos, dando cumplimiento al procedimiento de control de cambios.
- 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)** El proveedor de servicios debe estar en la capacidad de implementar la metodología de dirección de proyectos, en caso de ser solicitado por la Fiduciaria para el desarrollo de proyectos en los cuales se solicite su participación activamente.

- b) El proveedor de servicios debe participar activamente en las reuniones de arquitectura solicitadas por la Fiduciaria y que estén relacionadas con los servicios contratados.

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 desarrollada en cada una de las bases de datos requeridas por el negocio.
3. Contar en todo momento de la vigencia del **CONTRATO** con un equipo de trabajo, el cual este integrado por ingenieros certificados y con una experiencia de cinco años, con una capacidad 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 (ODA), Oracle Linux, Oracle Application Server, Microsoft SQL Server, Oracle Data Base (RAC e instancias sencillas), MySQL, Oracle WebLogic; Oracle Forms and Reports, IIS, Apache y WS02.
4. Garantizar la idoneidad del equipo de trabajo (conocimiento, experiencia y valores éticos) en ORACLE RMAN, RAC, ASM, MYSQL, SQL Server, Sistemas Operativos Windows y Oracle Linux, Oracle KVM 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 en línea.
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 vulnerabilidades identificados en la plataforma de 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 la respectiva política de backup y recuperación, para asegurar la contingencia tecnológica a nivel de las bases de datos.
10. Planificación, reporte y seguimiento a las actividades de requerimientos elevados por parte del **CONTRATANTE**.

11. Entregar mensualmente, el respectivo informe de consumo de horas, detallando cada uno de los casos, hora de inicio y hora final y cierre del mismos 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	<6h	<10h	Preguntas, dudas y acompañamientos
Medio	<2h	<4h	Atención baja con posibilidad de alto impacto
Alto	<1h	<2h	Afectación de algunos componentes
Critico	<15 minutos	< 1 1/2h	Afectación completa de la operación

Nota ANS

En el contrato quedará establecido que las horas que se deban usar por acciones que deba desarrollar el proveedor, que se deriven de errores, omisiones e indebida ejecución de las actividades propias del objeto contractual, y que generen reprocesos a la entidad, no serán tomadas en cuenta como parte de los consumos en horas del contrato."