

**GERENCIA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA
CONDICIONES ESPECIALES**

**Servicio de Administración de Base de Datos Oracle / SQL Server y la Administración de la Plataforma
Oracle-VM**

Contenido

1.	PERIODO DE TRANSICIÓN	2
2.	LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO	2
3.	SERVICIOS DE ADMINISTRACION.....	2
4.	SOFTWARE DE GESTIÓN	2
5.	RESPONSABILIDADES DE EL PROVEEDOR:	2
6.	ACTIVIDADES DEL SERVICIO.....	4
7.	RESPONSABILIDADES DE ENSA.....	4
8.	UBICACIÓN Y HORARIO.....	4
9.	ESTABLECIMIENTO DE SLA /PENALIZACIONES.....	4
10.	PERSONAL	5
11.	CONFIDENCIALIDAD	5
12.	CLIENTES DE REFERENCIA.....	5
13.	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	6

GERENCIA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA CONDICIONES ESPECIALES

Servicio de Administración de Base de Datos Oracle / SQL Server y la Administración de la Plataforma Oracle-VM

1. PERIODO DE TRANSICIÓN

Al personal de **EL PROPONENTE** se vinculará con el personal actual, por un periodo de **treinta (30) días**. En este periodo el personal de **EL PROPONENTE** deberá aprender todas las características de las herramientas especializadas de **ENSA y del negocio**.

2. LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO

El Proveedor, podrá brindar **el servicio de forma remota** para la **Administración de Base de Datos Oracle / SQL Server y la Administración de la Plataforma Oracle-VM** de acuerdo con lo detallado en el **Especificaciones Técnicas**, cumpliendo con el horario establecido en el numeral 8 de este documento. El proponente deberá indicar de forma clara en su propuesta la alternativa a utilizar.

3. SERVICIOS DE ADMINISTRACION

Se le dará valor al **PROPONENTE** que pueda ofrecer adherencia a estándares ITIL de servicios y capacidades de la herramienta en proveer inteligencia de negocios con respecto a la infraestructura de T.I. de **ENSA**.

4. SOFTWARE DE GESTIÓN

EL PROPONENTE deberá contar con una herramienta de gestión de solicitudes e incidentes que le permita darles seguimiento a las peticiones de servicio y casos reportados por Ensa. También deberá contar con las Herramientas Técnicas que le permitan realizar de manera eficiente la administración de los ambientes definidos en el documento de Especificaciones Técnicas.

5. RESPONSABILIDADES DE EL PROVEEDOR:

a. SERVICIO DE ADMINISTRACION

1. Gestionar, administrar y brindar soporte a las Bases de Datos Oracle / SQL Server y la Plataforma Oracle-VM definidos en el documento de Especificaciones Técnicas.

2. Resolución de solicitudes / incidencias relacionadas con los ambientes definidos en el documento de Especificaciones Técnicas que afecten a los usuarios o al negocio.
3. Monitoreo proactivo de los ambientes definidos en el documento de Especificaciones Técnicas para garantizar la disponibilidad de los servicios.
4. Generación y presentación de informes mensuales de gestión.
5. Recepción de los casos asignados por la Mesa de Servicios y Soporte Técnico (consultas, incidencias, cambios, problemas y peticiones de servicio; Diagnóstico rápido y preciso de los casos recibidos.
6. Arranque y parada de los equipos y aplicaciones, a solicitud de los responsables técnicos o funcionales, siguiendo los procedimientos establecidos.
7. Desarrollar y mantener procedimientos de instalación y configuración.
8. Ejecución de cambios en los sistemas a nivel de software base.

b. **GENERALES.**

1. Garantizar la continuidad del servicio en período de vacaciones, entrenamientos prolongados e incapacidades de su personal.
2. Entrega mensual y Revisión en conjunto con ENSA de informes de nivel de servicio el cual deberá contar con: recomendaciones, logros obtenidos y controles del servicio ejecutados, además de: análisis de Causa, Remedio y Prevención para las incidencias más relevantes en los sistemas.
3. Análisis y administración de niveles de servicio, recomendaciones para los mismos, control de la entrega y seguimiento del servicio; administración de continuidad y disponibilidad del servicio; manejo de base del conocimiento para atención de problemas y manejo de incidente.
4. Mantener la confidencialidad sobre toda la información de ENSA a la que acceda durante el desarrollo del Contrato, para lo cual firmará un acuerdo de confidencialidad.
5. EL PROPONENTE debe definir el modelo y metodología para la ejecución y evaluación del servicio solicitado.
6. EL PROPONENTE deberá presentar de manera resumida las características generales de la solución ofrecida, que cubra los requerimientos solicitados. Además de servicios que ofrezcan un valor agregado para la solución.
7. EL PROPONENTE deberá asignar para la administración y ejecución de los servicios del contrato, el recurso humano idóneo en cada una de las funcionalidades requeridas.

6. ACTIVIDADES DEL SERVICIO

EL PROPONENTE deberá cumplir y brindar todas las actividades detalladas en el documento Especificaciones Técnicas para el servicio de **Administración de Base de Datos Oracle / SQL Server y la Administración de la Plataforma Oracle-VM**

7. RESPONSABILIDADES DE ENSA

- b. Entrenamiento en el uso de herramientas especializadas de **ENSA**.
- c. Proveer los accesos VPN para la ejecución del servicio.
- d. Brindar un equipo en la red de ENSA para ejecución de trabajos remotos.

8. UBICACIÓN Y HORARIO

El horario de prestación del servicio, teniendo en cuenta el calendario de festivos Oficiales del país, será bajo el siguiente horario:

Lunes a viernes, de 07:00 a.m. a 05:00 p.m.

Sábados, de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.

Domingos, días feriados y nacionales; y horas de 5:01 p.m. a 7:59 a.m.: Atención On Call.

9. ESTABLECIMIENTO DE SLA /PENALIZACIONES

EL PROPONENTE deberá establecer y presentar dentro de su propuesta las metodologías y mediciones que permitan establecer las priorizaciones, impactos y urgencias de las atenciones a brindar.

Valores de referencia para los acuerdos de nivel de servicio, normalmente requeridos para cubrir las actividades y/o requerimientos de administración servidores son:

Prioridad	Tiempo de Atención/Recepción	Tiempo de Solución/Workaround
Baja	4 Horas	32 Horas
Media	4 Horas	16 Horas
Alta	1 Hora	4 Horas
Crítica	30 minutos	2 Horas

Penalizaciones: En caso de incumplimiento sobre los tiempos estipulados en los acuerdos de nivel de servicio, se estipulan los siguientes porcentajes de descuento sobre el valor de facturación mensual, para la fase de administración y operación del servicio:

Tipo de Prioridad	ANS ATENCIÓN/RECEPCIÓN		ANS SOLUCIÓN/WORKAROUND	
	# Casos/Eventos que no cumplen el tiempo ANS	% Descuento sobre el valor de factura mensual	# Casos/Eventos que no cumplen el tiempo ANS	% Descuento sobre el valor de factura mensual
Baja	>= 15	2,0%	>= 15	2,0%
Media	>= 5	2,0%	>= 5	2,0%
Alta	>= 3	2,5%	>= 3	2,5%
Crítica	>= 2	3,5%	>= 2	3,5%

10. PERSONAL

Todos los proponentes deberán confirmar cuál es su esquema estándar de servicios a ofrecer, si el mismo contempla personal propio o tercerizado; ambas opciones serán válidas como parte de nuestro proceso de evaluación.

Por cualquiera de ambas opciones, EL PROPONENTE deberá garantizar la continuidad y niveles de servicio acordados.

Todos los proponentes deberán presentar actualizada la hoja de vida de personal de su base de datos, donde se deje constancia de la experiencia técnica de los mismos.

11. CONFIDENCIALIDAD

Protección y administración de la información de acuerdos a los términos establecidos por **ENSA** en el cumplimiento de la protección de información propietaria de esta empresa.

12. CLIENTES DE REFERENCIA

EL PROPONENTE deberá presentar su listado de clientes de referencia, donde cada una de las empresas a mencionar pueda compartir la siguiente información:

EMPRESA	ALCANCE DEL SERVICIO	CONTACTO	TELEFONO

Donde:

- **Empresa**, nombre comercial de la empresa de referencia.

- **Alcance del servicio**, información general y/o alcance del servicio ofrecido, número aproximado de servidores y/o procesos que conformaba el soporte ofrecido. Cualquier información adicional será valorada en la evaluación.
- **Contacto y Teléfono**, para validación de la referencia del servicio.

13. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

EL PROPONENTE deberán presentar de una manera resumida las características generales de la solución ofrecida, que cubra los requerimientos solicitados. Además de servicios que ofrezcan un valor agregado para la solución.

EL PROPONENTE, declara que ha leído, tiene conocimiento y por lo tanto acepta todas y cada una de las secciones contenidas en las presentes condiciones especiales y en señal de aceptación firma el presente documento.

En la ciudad de Panamá, a los _____ días del mes de _____ del 2019.

POR EL PROPONENTE,

Cédula: