

**GERENCIA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

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

Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. REQUISITOS	2
4. CONSIDERACIONES	3
5. RESPONSABILIDADES GENERALES	4
6. DETALLES DEL SERVICIO	4
ANEXOS	6

GERENCIA DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

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

1. OBJETIVO

Adquirir prestación de Servicios de Administración de Base de Datos Oracle / SQL Server y la Administración de la Plataforma Oracle-VM que garanticen la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio que se presta a los usuarios internos o externos de ENSA.

2. ALCANCE

Los servicios ofrecidos deben comprender todas aquellas actividades de Administración de la base de datos Oracle y Microsoft SQL Server y la Administración de la plataforma Oracle-VM para los equipos listados en la sección de *Consideraciones*.

Partiendo de las actividades mencionadas en el numeral **6 "Detalles del Servicio", 6.2.2** (Administración de Base de Datos Oracle / SQL Server), en el **Punto 6.2.3** (Administración de Oracle-VM), el proponente debe fortalecerlos basados en su experiencia mas no limitarse solamente a ellas.

Durante la ejecución del contrato se podrán añadir otras actividades asociadas a los procesos relacionados en las especificaciones técnicas.

3. REQUISITOS

- El proponente debe ser invitado por ENSA.
- El proponente debe tener personería Jurídica legalmente constituida con presencia local.
- El proponente debe presentar certificación de al menos 1 especialista por cada uno de los productos Oracle DB, SQL Server y Oracle-VM
- El proponente debe poder prestar los servicios del contrato remotamente para la atención de incidentes en horario 7x24.
- La propuesta debe contemplar que el servicio tendrá un horizonte temporal de 24 meses a partir de su adjudicación.
- El proponente aceptará los acuerdos de servicios establecidos por ENSA para garantizar un desempeño de alta calidad y penalizaciones para el incumplimiento de estos.
- El proponente debe presentar de una manera resumida las características generales de la solución ofrecida.

4. CONSIDERACIONES

- Lista de Ambientes.**

El proponente contemplará los ambientes abajo listados para la prestación del servicio.

Tabla 1.

SERVIDOR	AMBIENTE	SISTEMA OPER.	TIPO	MOTOR BD
BD-ORAPRD-01	Produccion	Windows 2012 R2	Virtual	Oracle Standard 11G
BD-ORAPRD-IDC	Standby	Windows 2012 R2	Virtual	Oracle Standard 11G
BD-ORAINFOS-01	Desarrollo	Windows 2012 R2	Virtual	Oracle Standard 11G
BD-MAXPRD-01	Produccion	Windows 2012 R2	Virtual	Oracle Standard 11G
BD-MAXPRD-IDC	Standby	Windows 2012 R2	Virtual	Oracle Standard 11G
BD-MAXTEST-01	Desarrollo	Windows 2012 R2	Virtual	Oracle Standard 11G
BD-PRIMEPRD-01	Produccion	Oracle Linux 7	Virtual	Oracle Standard 12C
BD-PRIMETEST-01	Desarrollo	Oracle Linux 7	Virtual	Oracle Standard 12C
IT-RMAN-01	Produccion	Windows 2012 R2	Virtual	Oracle Standard 11G
BD-ARCGIS-01	Produccion	Windows 2008 R2	Virtual	Oracle Standard 11G
BD-ARCGIS-02	Desarrollo	Windows 2012 R2	Virtual	Oracle Standard 11G
IT-SQL-01	Produccion	Windows 2008 R2	Fisicos	SQL Server 2008
IT-SQL-02	Desarrollo	Windows 2008 R2	Fisicos	SQL Server 2008
SQL-PRD-01	Produccion	Windows 2008 R2	Fisicos	SQL Server 2014
IT-SQLPRD-01	Produccion	Windows 2012 R2	Virtual	SQL Server 2014
IT-SCST-DB	Produccion	Windows 2008 R2	Virtual	SQL Server 2008
IT-SCST-PB	Desarrollo	Windows 2008 R2	Virtual	SQL Server 2008
IT-SQLDEV-01	Desarrollo	Windows 2016	Virtual	SQL Server 2017
IT-SQLPRD-02	Produccion	Windows 2016	Virtual	SQL Server 2017
BD-OVSPRD-01	Produccion	Oracle VM Server 3.4	Fisicos	-----
BD-OVSPRD-02	Produccion	Oracle VM Server 3.5	Fisicos	-----
BD-OVSIDC-01	Standby	Oracle VM Server 3.6	Fisicos	-----
BD-OVSMAN-01	Produccion	Oracle Linux 7	Virtual	-----

- Medida de los servicios y/o actividades.**

Se realizarán mediciones periódicas cada 30 días de los servicios y/o actividades ejecutadas y presentar reportes mensuales de acuerdo a los Niveles de Servicios acordados (cantidad incidentes atendidos en el mes, reporte del estado de los sistemas, recomendaciones, entre otros).

5. RESPONSABILIDADES GENERALES

- El PROPONENTE establecerá los mecanismos de Control y Seguimiento necesarios para lograr alcanzar los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados.
- El PROPONENTE se compromete a 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.
- El PROPONENTE deberá realizar una presentación 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.
- El PROPONENTE debe definir el modelo y metodología para la ejecución y evaluación del servicio solicitado.
- El PROPONENTE debe incluir planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio que prestará.

6. DETALLES DEL SERVICIO

6.1 PUNTO ÚNICO DE CONTACTO.

EL PROPONENTE deberá contar un punto único de contacto donde se recibirán, se registrarán y se gestionarán todos los incidentes y solicitudes de servicio reportados por ENSA.

Se deberá tener la posibilidad de acceder al punto único de contacto por alguno de los siguientes canales:

- Vía telefónica: mediante llamadas telefónicas a los números disponibles para tal fin.
- Vía correo electrónico: mediante la cuenta de correo destinada para el reporte de casos.

6.2 SERVICIOS MÍNIMOS ESPERADOS

6.2.1 Monitoreo

El PROPONENTE deberá establecer mecanismos de supervisión que le permitan monitorear el estado de salud de los ambientes listados en la **Tabla 1** en cualquier momento para detectar alguna posible degradación en los servicios prestados por los ambientes y/o que le permitan detectar de manera rápida cualquier punto de falla en los mismos.

6.2.2 Administración de Base de Datos Oracle / SQL Server

Dentro de las funciones mínimas esperadas del Servicio de Base de Datos Oracle / SQL Server están las siguientes:

- Instalación del Motor de Base de Datos, aplicación de Parches y Actualizaciones.
- Creación, Restauración y Eliminación de Base de Datos.

- Revisión del estado de los ambientes.
- Monitorear los procesos en busca de aquellos cuyos tiempos de ejecución sean elevados o que estén generando bloqueos.
- Ejecución de Script y sentencias SQL.
- Atención y solución de incidentes relacionados con la Base de Datos.
- Realizar la revisión de alertas y mensajes de AlertLogs, EventLogs y similares en busca de Errores y sus posibles soluciones.
- Modificación y optimización de los parámetros de Base Datos.
- Revisar el crecimiento total de las Bases de Datos y el espacio libre.
- Realizar Backup y Restauración de Base de Datos cuando se solicite.
- Validar la sincronización de los sistemas standby.
- Realizar la activación de los sistemas de standby cuando se solicite.
- Bajada, Subida y reinicio de las Base de Datos.
- Limpieza de Log Antiguos.
- Participar en ventanas de mantenimiento fuera del horario regular.
- Apoyo en el tuning y el debugging de sentencias sql.
- Administración y mantenimiento de Usuarios.
- Administración y mantenimiento de políticas de seguridad y auditoria.
- Generación de información solicitada por Auditoria Interna.
- Generación de Reportes Mensuales del estado de las Bases de datos.

6.2.3 Administración de Oracle-VM

Dentro de las funciones mínimas esperadas del Servicio de Administración de Oracle-VM están las siguientes:

- Instalación, mantenimiento, aplicación de parches de Oracle VM.
- Crear, Configurar Data Storage.
- Crear, Modificar, eliminar Máquinas Virtuales.
- Administración de Instantáneas.
- Administración y supervisión de balanceo de cargas entre Nodos.

6.3 IDONEIDAD DEL PERSONAL

Idoneidad mínima requerida del personal que prestará los Servicios de Administración de Base de Datos Oracle / SQL Server y la Administración de la Plataforma Oracle-VM.

Tabla 2.

Alcance	Formación básica	Experiencia laboral mínima requerida	Capacitación requerida
Administrador de Base de Datos Oracle / SQL SERVER	Ingeniería o Licenciatura en Sistemas Informáticos o afines.	Mínimo 3 años de experiencia en administración de base de datos.	- Microsoft SQL Server - Oracle Data Base. - Linux. - Windows
Administrador de Oracle-VM	Ingeniería o Licenciatura en Sistemas Informáticos o afines.	Mínimo 3 años de experiencia en Administración de Oracle-VM	- Oracle-VM - Linux

ANEXOS

Sitios de Ejecución y Horario de Atención.

En la siguiente tabla se detallan las sedes y horarios para cada una de las filiales a modo de información.

SITIO	HORARIO
Sede Central – Costa del Este	Lunes a Viernes 7:00 AM – 5:00 PM
	Sábados 8:00 AM – 12:00 PM
Sede Cerro Viento. Sede Arco Iris (Colón).	Lunes a Viernes 7:00 AM – 4:00 PM
	Sábados 8:00 AM – 12:00 PM
Agencias: <ul style="list-style-type: none"> - Almacén Central ENSA. - Los Andes. - Los Pueblos. - La Doña. - Sabanitas (Colón). - Calle Segunda (Colón). 	Lunes a Viernes 7:00 AM – 4:00 PM Sábados 8:00 AM – 12:00 PM
Call Center Puntos de Cobros y Venta	Lunes a Domingo 24 Horas

El PROPONENTE, declara que ha leído, tiene conocimiento y por lo tanto acepta todas y cada una de las secciones contenidas en las presentes especificaciones técnicas 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: