Medellín, 23 de noviembre de 2022

Señores
MUNICIPIO DE RIONEGRO
Dirección Informática Envigado

ASUNTO: PROPUESTA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Cordial saludo,

Atendiendo su amable invitación para la presentación de una propuesta de prestación de servicios, anexamos la información.

Para comentarios, dudas e inquietudes por favor contactarnos. Agradezco su atención,

Cordialmente,

Karen Y. Gallego Diaz
Directora de Operaciones
ASF Soluciones SAS

SERVICIOS MUNICIPIO DE RIONEGRO

## 1. Requerimiento

Prestación de servicios para la administración especializada de las bases de datos Oracle y/o desarrollo de sistemas informáticos.

## 2. Alcance

Los Administradores de Bases de Datos son responsables del manejo, mantenimiento, desempeño y de la confiabilidad de bases de datos. Asimismo, están a cargo de la mejora y diseño de nuevos modelos de las mismas.

Manejar una base de datos implica recolectar, clasificar y resguardar la información de manera organizada, por ello, garantizan que la misma esté debidamente almacenada y segura, además de que sea de fácil acceso cuando sea necesario.

## 3. Funciones principales

- Comprender las necesidades de los usuarios:
  - Mantener la accesibilidad a la base de datos.
  - Garantizar que sea segura.
- Monitorear el desempeño de la base de datos para garantizar que esté manejando los parámetros adecuadamente y que le brinde respuestas rápidas a los usuarios.
- Refinar el diseño de la logística para garantizar que la información sea convertida en un modelo específico:
  - Garantizar que la información cumpla con los requerimientos de almacenamiento del sistema.
- Instalar y probar programas para la gestión de bases de datos:
  - Actualizar periódicamente el programa para la gestión de bases de datos.
  - Realizar un respaldo de la información antes de instalar un nuevo software.
  - Asegurarse de que el nuevo software conserve los estándares de la información.
- Otorgar permisos y privilegios a los usuarios.

Actividades

- Realizar la administración y monitoreo de las bases de datos y servidores de aplicaciones Oracle
- Revisión de archive logs.
- Monitoreo preventivo y correctivo periódico de aspectos críticos de la base de datos y de los sistemas operativos
- Revisión, administración y corrección de procesos especiales.
- Realizar las migraciones de Bases de Datos producto de los cambios y mejoras realizadas.
- Configuración de accesos (networking) a las bases de datos.
- Ejecutar export e import de datos
- Revisión crecimiento BB DD
- Ejecución de tareas de respaldo.
- Revisión fragmentación.
- Configuración de scripts de administración.
- Creación de enlaces a otras bases de datos.
- Afinamiento de bases de datos
- Aplicación de parches de actualización y seguridad
- Exploración de estadísticas.
- Revisión bloqueos / procesos / sentencias.
- Creación y mantenimiento de estructuras físicas
- Administración y monitoreo de los servidores de virtualización OVM.
- Exploración del estado de las ejecuciones de las rutinas de respaldo
- Administración periódica del funcionamiento de las bases de datos.
- Revisión de políticas de seguridad en sistemas operativos y base de datos.
- Creación e incorporación de políticas de auditoría de base de datos.
- Llevar bitácora con el detalle de las actividades realizadas, la cual deberá tener como mínimo, fecha, hora de inicio, actividad realizada y hora de finalización.
- Administración, mantenimiento y afinamiento de los servidores de aplicaciones web Glassfish e IIS.
- Implementación de políticas de backups de base de datos y depuración.
- Monitoreo y revisión de contingencia de base de datos de producción en servidores alternos.
- Soporte General.

## 4. ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)

Los Acuerdos de Niveles de Servicio o SLA (Service Level Agreement) son acuerdos entre un proveedor de Servicio de Tecnología de la Información (TI) y un cliente.

| Parte | Rol | Responsabilidad |
|---|---|---|
| Alcaldía de Rionegro | Cliente | Realizar seguimiento a los ANS.<br>Solicitar informes al Proveedor Tecnológico.<br>Participar en la actualización de los ANS. |
| ASF | Proveedor | Administrar las herramientas y aplicar los ANS.<br>Recaudar toda la información que soporta los reportes de monitoreo y evaluación.<br>Participar en la actualización de los ANS. |
| **Prioridad** | **Tiempo de solución en horas** | **Criterio de categorización** |
| Bajo | <=36 | **Incidentes de menor complejidad:** asociados a los elementos tecnológicos administrados y operados por el Proveedor Tecnológico que sean utilizados por Rionegro en Accesos, comunicaciones y operación de aplicativos. |
| Intermedio | <=24 | **Incidentes de mediana complejidad:** Cantidad de puntos de integración entre componentes para la operación, pero sin afectar la estructura de los datos. |
| Alto | <=4 | **Alto nivel de complejidad:** cantidad de puntos de integración entre componentes para la operación, que afectan la estructura de datos |
| Inmediato | <=2 | **Máximo nivel de complejidad:** corresponde a cualquier ajuste que implique cambios en la estructura de los datos. |

5. Valor horas

| | |
|---|---|
| Valor hora presencial | $ 324.500 IVA INCLUIDO |
| Valor hora remota | $ 291.500 IVA INCLUIDO |

Tener en cuenta:

- Vigencia de la propuesta: 90 días calendario.
- En caso de ser adjudicado el contrato la disponibilidad es inmediata.

2022

# Servicios de administración y mantenimiento Municipio de Rionegro

www.thinkit.com.co

24-11-2022

Medellín, 24 de noviembre de 2022

Señores
**MUNICIPIO DE RIONEGRO**

**Asunto: Propuesta de servicios**

De ante mano queremos agradecer la confianza que **el MUNICIPIO DE RIONEGRO** ha depositado en **THINK IT** para presentar una oferta de servicios. En esta propuesta encontrarán tanto el detalle comercial como técnico.

Cualquier inquietud con gusto estaré atenta a resolverla a través de mis datos de contacto, los cuales se relacionan a continuación:

Email: camila.durago@thinkit.com.co
Celular: 320 7244329

Cordialmente,

María Camila Durango A.

**MARÍA CAMILA DURANGO ARAQUE**
Directora Comercial

# Contenido

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA ..... 3
Quiénes Somos ..... 3
Nuestro Portafolio ..... 3
Objetivo de la propuesta ..... 4
Alcance de la propuesta ..... 4
Actividades ..... 4
**Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)** ..... 5
**Puntos de contacto** ..... 6
**Horarios de atención** ..... 7
OFERTA ECONÓMICA SERVICIOS DBA ..... 8
Condiciones comerciales ..... 8

# PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

## Quiénes Somos

Somos una compañía con 14 años de experiencia en prestación de servicios para plataformas de Tecnología de Información Empresarial. Proveemos soluciones y servicios especializados que le permiten a nuestros clientes ser más competitivos en el desarrollo de su negocio, ya que contamos con el personal idóneo para el apoyo en el día a día a nuestros clientes.

Nacimos brindando servicios de implementación, soporte, optimización e integración de bases de datos, servidores de aplicaciones, sistemas operativos, virtualización y servidores. Hoy, hemos integrado una red de alianzas a través de la cuales podemos acompañar a nuestros clientes en sus procesos de evolución tecnológica y transformación digital.

Nuestro portafolio fue diseñado para responder a tres ejes fundamentales: 1) Servicios de Consultoría en Estrategia Digital, 2) Servicios de asesoría en diseño, evaluación e implementación de proyectos específicos de TI, con soluciones tanto On Premises como Cloud y 3) Venta de soluciones de TI.

## Nuestro Portafolio

- **Infraestructura:**
  Apoyamos nuestros clientes desde el concepto y diseño de las soluciones tecnológicas hasta la implementación y operación de las plataformas de TI

- **Base de Datos**
  Nuestros servicios de Administración y Soporte de Bases de Datos buscan asegurar que la información de su empresa esté debidamente resguardada, siempre disponible, íntegra y confiable.

- **Servicios de Cloud**
  Nuestro servicio Cloud permite a nuestros clientes transformar e innovar en su negocio, a través de la disminución de costos, simplicidad en sus soluciones y eficiencia en sus procesos tecnológicos, con el respaldo de una nube segura.

- **Analytics**
  Proyectos de evaluación, diseño e implementación de modelos analíticos (arquitectura empresarial) según contexto de nuestros clientes, contemplando herramientas de consolidación de datos, elaboración de reportes y diseño de cuadros de control con indicadores claves de negocio.

- **Venta de soluciones de TI**

Tenemos alianzas con los principales fabricantes de tecnologías de la información, con lo cual podemos comercializar diferentes productos tanto On Premises como Cloud

- **Otros**
  - Consultoría en transformación digital
  - Ciberseguridad
  - Desarrollo móvil y web de aplicaciones
  - IoT

## Objetivo de la propuesta

Nuestro objetivo brindar los servicios de mantenimiento y administración a la base de datos Oracle, para lo cual Think IT cuenta con personal capacitado y certificado en Oracle OCA 11G y Oracle OCP 11G.

## Alcance de la propuesta

- ***Mantenimiento preventivo y monitoreo proactivo*****:** consiste en la detección de las posibles causas de falla antes que se presenten problemas de disponibilidad en la operación de la base de datos y servidores de aplicaciones. Esta detección se lleva a cabo mediante un monitoreo periódico de aspectos críticos de la base de datos y de los sistemas operativos, seleccionados de acuerdo a las características operacionales con el fin de minimizar los riesgos asociados a la plataforma.

- ***Mantenimiento Correctivo*****:** Aquí se incluyen los servicios realizados con el fin de corregir el funcionamiento incorrecto de la base de datos o la interrupción de la operación de la misma.

## Actividades

- Administración y monitoreo servidores de virtualización.
  - Oracle VM
  - Hyper-V
- Administración y soporte a servidores Linux.
- Administración de la base de datos:
  - Oracle
  - Sql Server
  - Postgres
- Estrategias de Backup a las bases de datos:

Implementar, automatizar y monitorear las estrategias de backup para una mejor recuperación y minimizar al máximo la pérdida de datos y el tiempo de recuperación.

- Configuración de Standby o DataGuard.
  - Instalar y automatizar bases de datos en standby manual y/o Dataguard para tener contingencia de las bases de datos de producción.
  - Revisión de la sincronización de los archives logs
- Mantenimiento, monitoreo y afinamiento de la base de datos:
  - Realizar mantenimiento preventivo y afinamiento a las bases de datosde producción para un mejor rendimiento.
  - Hacer continuas revisiones y depuraciones de los archivos de alerta ytrace de base de datos para corregir y prevenir posibles problemas.
  - Creación y mantenimiento de estructuras físicas (tablespaces, redologgroups, control files, etc).
  - Creación de enlaces a otras bases de datos.
  - Configuración de scripts de administración.
  - Export e import de datos.
  - Revisión de logs.
  - Manejo y activación de auditorias
  - Configuración de accesos (networking) a las bases de datos
- Administración, mantenimiento y afinamiento de Servidores de Aplicaciones
  - Glassfish
  - IIS
- Actualización de Base de datos y Servidores de aplicaciones:Aplicación de parches de actualización y seguridad.
- Migraciones de Bases de Datos.
- Estrategias de seguridad en las Bases de Datos
- Revisión del estado de las ejecuciones de las rutinas de respaldo
- Llevar bitácora de actividades realizadas que incluya fecha, hora de inicio, actividad y hora de finalización
- Capacitación
- Otras acordadas entre las partes.

## Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS)

Contrato en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre ambas partes, así, refleja contractualmente el nivel operativo de funcionamiento, penalizaciones por caída de servicio, limitación de responsabilidad por no servicio, entre otros.

Se definen los siguientes niveles de severidad para los incidentes registrados. El nivel de severidad indica el tipo de incidente y el impacto sobre el negocio. Basado en esta información se establece la prioridad de resolución y el plan de escalamiento.

| Nivel de Severidad | Descripción |
|---|---|
| 1 | Crítica - Caída total no permite la operación |
| 2 | Alta – Caída parcial de la operación |
| 3 | Media – Incidentes sin detener la operación |
| 4 | Baja – Dudas de la operación de la herramienta y/o nuevas funcionalidades |

A continuación, se presentan los niveles de atención.

| Nivel de Severidad | Tiempo máximo de atención | Tipo de solicitud |
|---|---|---|
| 1 | 1 hora | Incidente |
| 2 | 2 horas | Incidente |
| 3 | 4 horas | Incidente |
| 4 | 1 día | Requerimientos |

## Puntos de contacto

Las solicitudes de soporte a incidentes o requerimientos deben ser efectuadas por los siguientes canales de atención, donde se efectuarán las validaciones pertinentes:

| Contactos | |
|---|---|
| Teléfono | +574 2040540 |
| Grupo WhatsApp | Grupo creado una vez iniciado el servicio |
| Correo electrónico | support@thinkitsas.zohodesk.com |

## Horarios de atención

| Tipo de solicitud | Horario |
|---|---|
| Incidentes | 7x24 |
| Requerimientos | Lunes a viernes: 8am – 6pm |



# OFERTA ECONÓMICA SERVICIOS DBA

Valor hora presencial: $314.000 (IVA INCLUIDO)
Valor hora remota: $275.000 (IVA INCLUIDO)

## Condiciones comerciales

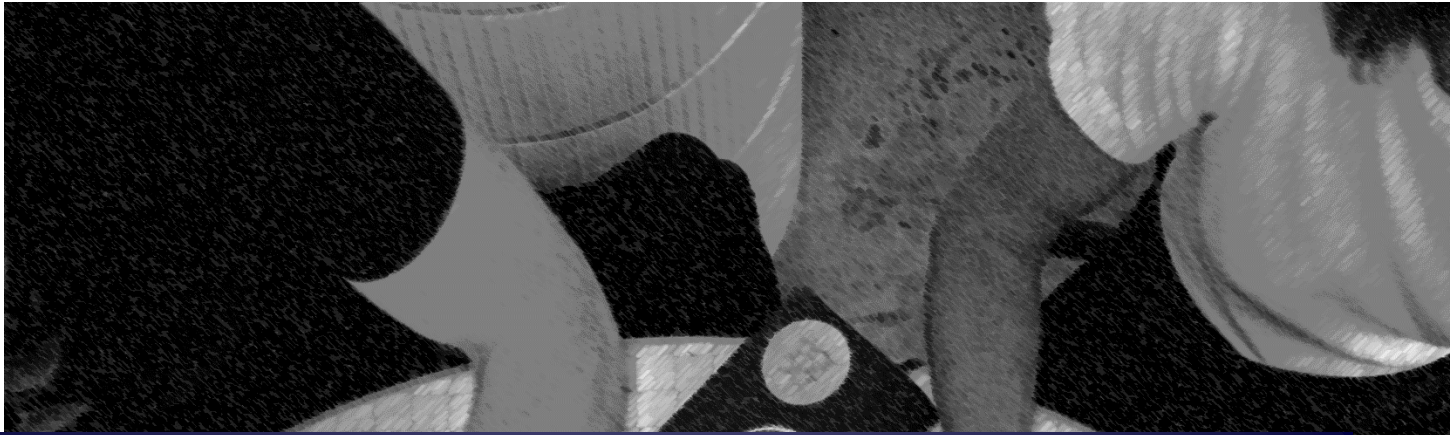
- El servicio se prestará presencial por el consultor asignado y las actividades serán programadas de común acuerdo, al final se presentará informe con el detalle de las actividades ejecutadas, en caso de que el servicio se preste vía remoto se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

  1.Seguridad en la conexión.

  2.Se realizará por medio de un permiso donde se estipule hora de inicio y hora de cierre de dicha conexión.

  3.Se contará con seguimiento y vigilancia por medio de un miembro de la alcaldía.

- Validez de la oferta: 60 días
- Forma de pago: 30 días una vez sea emitida la factura



# SERVICIOS DBA

## Municipio de Rionegro


Alianza IT SAS

Medellín, Colombia

Medellín, Colombia

3007584992
contacto@alianzait.com.co




ALIANZA IT S.A.S
TU ALIADO IDEAL

24 de noviembre de 2022

Señores
MUNICIPIO DE RIONEGRO
Rionegro

Cordial saludo,

De antemano, queremos agradecerles por la oportunidad de presentar esta propuesta de servicio, con la finalidad de ser evaluados como proveedores para participar en el proyecto de prestación de servicios DBA.

A continuación, encontrarán el detalle de nuestra propuesta de trabajo. Estaremos felices de tener la oportunidad de agendar una sesión de presentación o discusión sobre la misma.

Estaremos atentos a escuchar de ustedes.

Atentamente,

JULIETH RAMÍREZ
Directora Comercial

# Contenido

Alianza IT SAS ..... 1
Cláusula de Confidencialidad ..... 4
¿Quiénes somos? ..... 5
Nuestros servicios ..... 5
Objetivo de La Propuesta ..... 6
Alcance ..... 6
Oferta Económica ..... 8
Consideraciones comerciales ..... 8

# Cláusula de Confidencialidad

Las partes exponen que las negociaciones llevadas a cabo (o el proyecto a desarrollar en conjunto) entre el titular de la información descrita a continuación y el Receptor de la misma, han involucrado o involucrarán divulgación escrita o verbal y comunicación al Receptor por parte de Alianza IT o por miembros de su equipo de trabajo y aliados estratégicos, de documentos propios o controlados por alguno de los mencionados anteriormente, la que puede incluir, pero no se limita a información de lista de clientes, planes de trabajo, metodologías propias, precios, planes de negocios, ejemplos y prototipos, demostraciones, secretos comerciales, información técnica, resultados de investigaciones y experiencias previas, y otros datos en forma oral o escrita, relacionada con la actividad económica de Alianza IT, ya sea que dicha comunicación se produzca verbalmente, visualmente, o mediante demostraciones o cualquier otro medio, tanto en forma de dibujos, modelos, documentos impresos, presentaciones, archivos electrónicos o de cualquier otra manera, en adelante la Información.

El Receptor del presente documento está obligado a:

- Mantener la información confidencial en estricta reserva y no revelar ningún dato de la información a ninguna otra parte, relacionada o no, sin el consentimiento previo escrito de Alianza IT.
- Instruir al personal que estará encargado de recibir la información confidencial, debiendo suscribir el correspondiente acuerdo de confidencialidad si fuere necesario, de su obligación de recibir, tratar y usar la información confidencial que reciban como confidencial y destinada únicamente al propósito objeto del acuerdo o negociaciones, en los mismos términos en que se establece en el presente instrumento.
- Divulgar la información confidencial únicamente a las personas autorizadas para su recepción dentro de la organización.
- Tratar confidencialmente toda la información recibida directa o indirectamente de Alianza IT, y no utilizar ningún dato de esa información de ninguna manera distinta al propósito del presente acuerdo.
- No manejar, usar, explotar, o divulgar la información confidencial a ninguna persona
- La entidad por ningún motivo en contravención a lo dispuesto en este instrumento, salvo que sea expresamente autorizado por escrito a hacerlo por Alianza IT.

# ¿Quiénes somos?

Alianza IT SAS es una empresa colombiana conformada con el propósito de apoyar de manera integral a las empresas latinoamericanas, para emprender sus caminos hacia la innovación de sus procesos de negocios, a través de las tecnologías de la información.

Asesoramos a nuestros clientes desde el diseño del mapa de ruta hacia su transformación digital hasta la evaluación e implementación de proyectos de una vertical particular de TI. Somos agnósticos, entendiendo que no todas las marcas son igualmente buenas para todas las necesidades, con lo que nos enfocamos en identificar las herramientas que aporten mayor valor a nuestros clientes.

Nos visualizamos como el aliado ideal para las empresas de Latinoamérica, asumiendo el rol de consultores de negocios, arquitectos de soluciones y orquestadores de herramientas de TI, poniendo a disposición de nuestros clientes nuestra experiencia y conocimiento.

## Nuestros servicios

Contamos con una red de aliados que pone a disposición de nuestros clientes, profesionales altamente calificados y con amplia experiencia en diferentes disciplinas y nos seguimos transformando, en aras de mantenernos al día con las tendencias del mercado en materia de TI.

Actualmente, contamos con los siguientes servicios:

- Consultoría en Transformación Digital
- DBA
- Administración, Migración y Configuración de recursos Cloud, en ambientes productivos y no productivos
- Consultorías en Ciberseguridad
- Inteligencia de Negocios y Analítica Avanzada

## Objetivo de la Propuesta

Con esta oferta se pretende brindar al Municipio de Rionegro en la administración y mantenimiento de la DB con la que cuenta actualmente.

## Alcance

Los administradores de bases de datos son responsables de las bases de datos informatizadas de las empresas. Las empresas utilizan bases de datos para mantener y actualizar grandes cantidades de información de forma estructurada para poder usarla más eficazmente.

Los administradores de bases de datos trabajan en estrecha colaboración con los usuarios de la base de datos, averiguando si hay algún problema y evaluando la capacidad del sistema para hacer frente a la demanda.

También pueden modificar la base de datos para que sea más fácil de usar o para ampliarla, tal vez mediante la adición de nuevos espacios (llamados campos) para contener datos adicionales. Reorganizan y reestructuran los datos para que respondan mejor a las necesidades de los usuarios. Se mantienen al día de la tecnología de base de datos, planifican e implementan las actualizaciones a nuevas versiones y asesoran a los administradores sobre cuestiones de bases de datos.

## Actividades

• Acompañamiento en las actividades del día a día de las bases de datos, guardando la seguridad y confidencialidad de la información.
• Mantenimiento preventivo
• Administración y monitoreo de los servidores de virtualización OVM.
• Revisión de la sincronización de los archive logs entre el ambiente de producción y el ambiente de stand by.
• Realizar afinamiento a las bases de datos de producción para un mejor rendimiento, producto de las continuas revisiones y depuraciones de los archivos de alerta y trace de base de datos para corregir y prevenir posibles problemas.
• Se contará con personal disponible para las actividades que sea necesarias realizar en la DB.
• Creación de enlaces a otras bases de datos.
• Configuración de scripts de administración.
• Configuración de gestión y activación de auditorías.

• Incorporar las estrategias de seguridad en las Bases de Datos.
• Revisión constante del funcionamiento de la DB con mantenimiento correctivo para los eventos de funcionamiento equivocado de la base de datos o la interrupción de esta, esta detección se lleva a cabo mediante un monitoreo periódico de aspectos críticos de la base de datos y de los sistemas operativos.
• Se notificarán las alertas en caso de presentarse.
• Se realizará un monitoreo constante y proactivo de la DB.
• Administración, mantenimiento y afinamiento de los servidores de aplicaciones web Glassfish e IIS
• Implementación de estrategias de backups
• Revisión del estado de las ejecuciones de las rutinas de respaldo de las bases de datos.
• Aplicación de parches de actualización y seguridad
• Hacer bitácora de actividades
• Hacer migraciones cuando sea necesario
• Creación y mantenimiento de estructuras físicas (tablespaces, redolog groups, control files, etc).
• Hacer export e import de datos.
• Configuración de accesos (networking) a las bases de datos.
• Soporte general.
• Se darán recomendaciones en caso de que se requieran.

## ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio)

Este SLA determina las prioridades, los asuntos, tiempos de respuesta y algunas notas que permiten al usuario conocer a profundidad la asistencia que brinda la compañía.

a. Disponibilidad

Los componentes del servicio destinados a cada una de las tareas tendrán asociada una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

| Nivel de severidad | Porcentaje de disponibilidad | Horario de servicio |
|---|---|---|
| Crítica | 99% | 24x7 |
| Alta | 80% | 5x8 |
| Media | 60% | 5x8 |
| Baja | 20%-30% | 5x8 |

*Crítica: caída total del servicio
*Alta: Caída parcial del servicio

*Media: incidente leve que no afecta el servicio
*Baja: incidentes

| Nivel de Severidad | Tiempo máximo de atención | Tipo de solicitud |
|---|---|---|
| Crítico | 2 horas | Incidente |
| Alta | 3 horas | Incidente |
| Media | 5 horas | Incidente |
| Baja | 1 día | Requerimientos |

b. Canales de contacto

| Canal | Contacto |
|---|---|
| Teléfono | 3015500091 |
| Correo electrónico | info@alianza.com.co |

c. Horarios de atención

Incidentes: lunes a sábado 24x7
Requerimientos: lunes a viernes 5x8

# Oferta económica

| Tipo | Valor (IVA incluido) |
|---|---|
| **Hora presencial** | $ 327.250 |
| **Hora remota** | $ 293.150 |

## Consideraciones comerciales

• Esta oferta tiene una vigencia de 60 días a partir de la fecha de envío.
• Alianza IT, garantiza el correcto desarrollo del contrato de acuerdo a lo relacionado en esta oferta.