Fecha: 30/12/2024

Informes de gestión Think IT - IUE

CONTRATO NÚMERO:	087-2024
Rango de fechas del Informe ***1 de diciembre al 30 de diciembre de 2024***	
Objeto del Contrato: Prestación de Servicios Profesionales para la Administración, soporte y mantenimiento de las bases de datos Oracle y SQL Server y servicios web del sistema académico de la Institución.	
450 horas por ejecutar para los servicios de administración especializada de la base de datos y servidores de aplicaciones contratadas. Revisión general de servicios Oracle, Sql Server y servidor Web. Revisión de backups, integridad, ejecución, retención de RMAN, Export Data Pump. Revisión de base de datos, (Espacio Tablespaces, Parámetros, Errores). Revisión de espacio y procesamiento, etc. de los servidores según los inventarios recibidos. Revisión Estado de servidores (CPU, Memoria, Disco, Disponibilidad, Actualización del sistema, Administración de las bases de datos Oracle, Sql Server y servidor Web con que cuenta la Institución, Diseñar, 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, Realizar mantenimiento preventivo y correctivo, monitoreo y afinamiento de la base de datos (tanto en producción como en pruebas), Hacer continuas revisiones y depuraciones de los archivos de alerta y trace de base de datos para corregir y prevenir posibles problemas, Creación y mantenimiento de estructuras físicas (tablespaces, redolog groups, control files, etc), Creación de enlaces a otras bases de datos que requiera la plataforma SAI, Manejo y activación de auditorías. Configuración de accesos a las bases de datos, Administración, mantenimiento y afinamiento de Servidores de Aplicaciones, Aplicación de parches de actualización y seguridad, tanto sobre la base de datos y como sobre los servidores de aplicaciones, Realizar Migraciones de Bases de Datos como la Institución lo requiera, Implementar Estrategias de seguridad en las Bases de Datos, Capacitar a personal designado por el jefe de Informática cuando así se requiera, Migración Oracle, Sql Server y servidor Web a las últimas versiones.	

A la fecha se registran varios casos en la herramienta de gestión, los cuales han sido atendidos y se encuentran cerrados.

Para la entrega de este Informe se tiene abierto el Caso #18462, el mismo se encuentra en espera de que IUE coordine una sesión en conjunto con el personal encargado de la administración del DNS para realizar la respectiva configuración de IPv4 a IPv6.

Total Horas Usadas: ***400 horas***

Horas Disponibles: ***00:00:00 horas***

Obligaciones generales y específicas de las partes	Detalle del cumplimiento o no de las obligaciones justificando las acciones realizadas o el por qué no se han ejecutado en el período del presente informe
GENERALES Y ESPECIFICAS	
Designar personal altamente calificado y con experiencia en bases de datos Oracle y Sql Server, y servidor Web bajo la plataforma Weblogic que soporten sistemas académicos.	Se cuenta con el personal certificado y con experiencia para la atención del servicio en los diferentes niveles según criticidad de la solicitud.
El proveedor debe disponer de una línea de soporte con atención 7x24 y una herramienta para el manejo de los incidentes.	Se cuentan con diferentes canales de atención para el cumplimiento del soporte al servicio. Para la atención 24/7 se dispone del número de Soporte (601) 5800430 donde siempre estará disponible un especialista para atender solicitudes. Para el manejo, control y gestión de las solicitudes e incidentes tenemos una herramienta (Zoho) que nos permite llevar la trazabilidad de los requerimientos recibidos y atendidos. Se comparte el detalle de la Metodología de Gestión para su soporte y conocimiento.
Coordinar con el jefe de la Oficina de Informática todo lo relacionado con la administración y actualización de las	Para las actividades a ejecutar se planifican y se coordinan con previa socialización y aprobación de la IUE con la profesional universitaria de la oficina de

bases de datos del sistema académico SAI bajo Oracle, y de los sistemas de Gestión Administrativa Gmas, Sistema de control de acceso CCURE, y Mesa de servicios Aranda en sus bases de datos operan con el motor SQL Server y servicios web bajo la plataforma Weblogic del sistema académico integrado SAI.	informática y la jefe de informática, para garantizar que estén de acuerdo con las decisiones tomadas bajo las buenas prácticas y las recomendaciones de los especialistas.
Diseñar, implementar, automatizar y monitorear las estrategias de backup de las bases de datos Oracle y SQL server para una mejor recuperación y minimizar al máximo la pérdida de datos y el tiempo de recuperación.	Se tiene definida una política de backups para las bases de datos de Oracle (siaenv, siapru), se realizan a diario y se manejan retenciones. Para más información se cuenta con un archivo llamado Estrategias_backups. Se tiene definido políticas de backups para las bases de datos SQL Server GESPOS en el servidor GIGA-N se realiza backup full diario y backups de log de transacciones con una retención definida en las políticas de backup en azure; Aranda_AVS, Aranda_v8, Aranda_V9, ArandaIUE_V9 en el servidor TANKOR; NOVAPRUEBA, NOVASOFT, Novasoft22, NOVASOFT5 en el servidor BLACKOUT; ACVSAudit, ACVSBIRS, ACVSCore, ACVSUJournal_00010017, ACVSUJournal_00010018, ACVSUJournal_00010014, ACVSUJournal_00010015, ACVSUJournal_00010016, SWHSystemAudit del servidor SKIDS; y GESPOS, GESPOS_PRB del servidor GIGA, para las cuales se realizan backup full diario y backups de log de transacciones cada hora durante el día con una retención definida en las tareas sobre cada instancia.
Realizar mantenimiento preventivo y correctivo, monitoreo y afinamiento de la base de datos Oracle y SQL Server (tanto en los ambientes de producción como en pruebas).	Se realiza mantenimiento preventivo y correctivo diario de la base de datos productiva Oracle (siaenv) y periódico de las bases de datos pruebas Oracle (siapru). De igual forma se tienen tareas automatizadas a nivel de depuración y alertamientos para atención oportuna, Estas evidencias se envían en el informe mensual de gestión al correo de la profesional universitaria de la oficina de informática y a la jefe de la oficina de informática. Se programaron tareas de mantenimiento para las bases de datos SQL Server GESPOS en el servidor GIGA-N; Aranda_AVS, Aranda_v8, Aranda_V9, ArandaIUE_V9 en el servidor TANKOR; NOVAPRUEBA, NOVASOFT, Novasoft22, NOVASOFT5 en el servidor BLACKOUT; ACVSAudit,

	ACVSBIRS, ACVSCore, ACVSUJournal_00010017, ACVSUJournal_00010018, ACVSUJournal_00010014, ACVSUJournal_00010015, ACVSUJournal_00010016, SWHSystemAudit del servidor SKIDS; y GESPOS, GESPOS_PRB del servidor GIGA, dentro de estas se tiene Rebuild y reorganize de índices, actualización de estadísticas, chequeo de integridad de las BDs, compresión de espacio libere en los archivos de las BDs y los backups. Estos se ejecutan diariamente o día por medio según la tarea de mantenimiento.
Hacer continuas revisiones y depuraciones de los archivos de alerta y trazas de base de datos Oracle y SQL Server para corregir y prevenir posibles problemas.	Se tiene establecidas tareas automáticas para depurar archivos .log .trc .trm .aud en las bases de datos de Oracle (siaenv y siapru) para prevenir llenado de almacenamientos. Se programo en las bases de datos SQL Server GESPOS en el servidor GIGA-N; Aranda_AVS, Aranda_v8, Aranda_V9, ArandaIUE_V9 en el servidor TANKOR; NOVAPRUEBA, NOVASOFT, Novasoft22, NOVASOFT5 en el servidor BLACKOUT; ACVSAudit, ACVSBIRS, ACVSCore, ACVSUJournal_00010017, ACVSUJournal_00010018, ACVSUJournal_00010014, ACVSUJournal_00010015, ACVSUJournal_00010016, SWHSystemAudit del servidor SKIDS; y GESPOS, GESPOS_PRB del servidor GIGA, la tarea de Shrink para mantener controlado el crecimiento de los archivos de log de transacciones de todas las bases de datos y evitar posible llenado de disco.
Creación y mantenimiento de estructuras físicas de las bases de datos Oracle y SQL Server (tablespaces, redolog groups, control files, etc).	Se realizan revisiones diarias en la base de datos datos productiva Oracle (siaenv) con el DHR para controlar el crecimiento de los datafiles y se valida el comportamiento de los redologs. A nivel de controlfiles se generan los backups rman full diarios y se valida el alert de la base de datos en caso de que se genere algún error. Para mayor detalle se cuenta con la ruta para validar la información, la cual no se puede publicar por su nivel de confidencialidad. Sobre SQL Server no se tiene monitoreo activo, solo se realiza revisión cada mes de la instancia de base de datos de GESPOS en el servidor GIGA-N donde se valida el estado de las bases de datos y se genera informe correspondiente.
Manejo y activación de auditorías en las	En la base de datos Oracle (siaenv, siapru) se

bases de datos Oracle y SQL Server.	encuentran activas las auditorias y se revisan a solicitud del cliente. Sobre las bases de datos SQL Server no se tiene configurada ningún tipo de auditoría.
Administración, mantenimiento y afinamiento del servicio web del sistema académico en la plataforma Weblogic.	Se tienen configurados alertamientos de rendimiento y caídas del servicio web del sistema académico. Se realizan revisiones periódicas de administración y mantenimiento preventivo del servidor de aplicaciones. Ante un incidente se valida el estado del servicio, se revisan logs y se aplican acciones de mejoras y correctivas ante el evento.
Realizar Migraciones de Bases de Datos de Oracle y SQL Server como la Institución lo requiera. Es decir, pasar una base de datos de un servidor y/o ambiente a otro.	Estas pruebas de restauración se realizaron teniendo en cuenta la atención del caso #27858, en el cual se activó el servidor de DB en la región de disponibilidad Phoenix de OCI.
Realizar diagnóstico de viabilidad de implementación de contingencia para las bases de datos Oracle y SQL Server.	La activación de la contingencia fue implementada en la atención del caso #27858; en el cual se activaron los servidores de DB, App y direccionamiento Web en la región de disponibilidad Phoenix de OCI.
Implementar Estrategias de seguridad en las Bases de Datos.	Se tiene implementado esquema dueño de objetos, al cual solo la aplicación y los DBAs tienen acceso. De igual forma se tienen auditorias activas en las Bases de datos Oracle (siaenv, siapru), así como controles de red necesarios. Se deshabilita el usuario sa sobre las instancias de base de datos SQL Server GIGA-N, TANKOR, BLACKOUT y SKIDS, el cual no debe ser usado para conexión a las instancias de bases de datos. Se deben validar usuarios con rol sysadmin asignado, ya que este permiso no lo debe tener usuarios de aplicación ni personales. Se vuelve a habilitar el usuario sa en la instancia GIGA ya que es el usado para conexión, se queda pendiente a la solicitud de creacion de otro usuario para usar para la conexión y proceder a deshabilitar el sa. Se debe validar usuarios con permiso sysadmin en cada instancia para revisar que permisos requieren y retirar este rol.
Capacitar a personal designado por la jefe de Informática cuando así se requiera.	Se realiza el debido acompañamiento y soporte en los casos en los que sea requerido el apoyo por parte de los especialistas y la orientación según las

	necesidades.
El proveedor debe realizar la actualización de las bases de datos Oracle y SQL Server a las últimas versiones soportadas por la aplicación correspondiente.	Actualmente la base de datos Oracle (siaenv, siapru) están en versión Oracle Database 11g Release 11.2.0.4.0. para realizar el upgrade a la versión 19C se debe realizar un plan de trabajo, hacerlo primero en el ambiente de pruebas y luego ejecutarlo en producción. Se debe validar y verificar la compatibilidad de la nueva versión con el sistema académico para su correcto funcionamiento. Para este ítem el día 15 de mayo de 2024 se crea un sistema de base de datos versión 19.23.0.0.0 de un solo nodo que consta de una máquina virtual en la nube de Oracle con la finalidad de migrar la base de datos productiva a esta nueva versión, a la fecha de este informe se encuentra en proceso de configuración y aprobación del cliente para realizar las pruebas correspondientes antes de ejecutar en el ambiente productivo. Para la base de datos SQL Server (GESPOS) Microsoft SQL Server 2016 la cual es la que se desea mantener en revisión mensual se deben programar las actualizaciones en cuanto a parches o realizar upgrade a una versión más reciente que cuente con soporte, realizándolo primero en pruebas y posteriormente producción. Las actividades para este item que aún están pendientes serán programadas con aprobación e indicación del cliente para ser cumplidas en la vigencia del nuevo contrato.
Brindar soporte de cuatrocientas cincuenta (450) horas para los servicios de administración especializada de la base de datos Oracle y SQL y servicios web en la plataforma Weblogic del sistema académico SAI.	El soporte se ha realizado de forma virtual, y de forma presencial, cuando se ha requerido, ya que las herramientas tecnológicas permiten realizar este tipo de procesos.
El contratista deberá diligenciar bitácora de las actividades realizadas y especificar las horas consumidas en cada servicio.	Se cuenta con una herramienta de registros y control de solicitudes que permiten llevar la trazabilidad de la atención a los requerimientos. De igual forma se lleva un control de las actividades en bitácora cuando se realizan cambios en los servicios de base de datos y aplicaciones. Se tiene la bitácora, pero no se publica, ya que maneja información confidencial, esta bitácora

	está a cargo de la profesional universitaria de la oficina de informática. Se envía el informe mensual con el detalle de las actividades ejecutadas y cumplidas para el mes de diciembre, así como el total de las horas consumidas y las disponibles para el servicio.
Se programará una reunión mensual con el proveedor para el seguimiento de los casos la cual no generará ningún tipo de cobro	Como parte del acompañamiento de la Gerencia de Proyectos del proveedor, se han coordinado en conjunto sesiones mensuales de seguimiento al servicio. Las cuales están programadas para llevarse a cabo la primera semana de cada mes. La sesión que corresponde a la socialización del servicio correspondiente al mes de diciembre que fue llevada a cabo el viernes 27 de diciembre.
Presentar en las fechas indicadas por la Institución Universitaria de Envigado, el Informe de actividades contractuales anexando el pago de la seguridad social integral y demás documentos necesarios para la gestión de los pagos.	Se cumple con la entrega del informe de gestión, el certificado de pago de los parafiscales y la factura correspondiente.
La ejecución de las horas será programada por el jefe de Informática de la Institución.	El uso y la disposición de las horas se trabaja según los acuerdos establecidos con la IUE para el alcance de su vigencia y el beneficio del servicio.
Se entenderá por finalizado el contrato una vez finalicen las horas.	El control de las horas se lleva mes a mes por medio de un reporte detallado que se envía a los correos de la profesional universitaria de la oficina de informática y a la jefe de informática, y se socializa para el conocimiento de su disponibilidad y uso.

Todos los casos registrados en la mesa **https://soporte.thinkit.com.co/agent/thinkitsas/think-it-sas/tickets/list/abiertos** se encuentran finalizados a excepción del *caso #18462* según lo especificado al inicio de este informe, no se amplía la información por temas de confidencialidad.