



ANEXO TÉCNICO

Objeto: Contratar el servicio de soporte técnico especializado y apoyo a la administración de las plataformas tecnológicas Oracle implementados por el ICFES

Abril de 2025



1. Descripción del servicio

El ICFES comprará una suscripción de soporte técnico ANUAL ORACLE que incluye:

- Atención de requerimientos técnicos e incidentes relacionados con las bases de datos Oracle, Oracle E-Business Suite, Oracle Analytics y demás productos Oracle utilizados por el ICFES.
- Monitoreo preventivo de la infraestructura Oracle para anticipar posibles fallos y garantizar el cumplimiento de niveles adecuados de desempeño.
- Apoyo en la administración de bases de datos, incluyendo:
 - Gestión de usuarios y privilegios.
 - Revisión y ajuste de parámetros de rendimiento.
 - Control de espacio en tablespaces.
 - Apoyo en actividades de respaldo y recuperación (backup & recovery).
- Asistencia en actualizaciones, parches o tareas técnicas recomendadas por el fabricante, siempre que no impliquen adquisición de nuevas licencias.
- Soporte a la operación del ERP Oracle E-Business Suite, incluyendo módulos de gestión financiera, contratación y gestión humana.
- Acompañamiento en buenas prácticas de administración y operación segura de plataformas Oracle.

El servicio deberá estar disponible en horario laboral estándar de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., con capacidad de atención prioritaria fuera de horario en caso de incidentes críticos que comprometan la operación de servicios misionales o de atención a usuarios del Instituto.

El servicio deberá ser prestado en modalidad remota y/o presencial según requerimientos por parte del supervisor, con disponibilidad bajo los términos y horarios establecidos en el contrato.

2. Alcance del servicio

Comprende la adquisición de una suscripción durante 12 meses del servicio de soporte Técnico Oracle que incluye la prestación del servicio de soporte técnico y apoyo a la administración de productos Oracle implementados por la entidad, orientado a garantizar la operación continua, segura y eficiente de la infraestructura tecnológica relacionada.

La suscripción del servicio deberá incluir las siguientes actividades:

2.1 Soporte técnico

- Atender y gestionar incidentes, problemas y requerimientos relacionados con los productos Oracle.
- Escalar a Oracle Corporation cuando sea necesario, en coordinación con el equipo técnico definido por la entidad.
- Documentar las solicitudes y soluciones implementadas en cada caso atendido.

2.2 Administración de bases de datos Oracle

- Realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Monitorear rendimiento, espacio, logs y alertas del motor de base de datos.
- Apoyar la ejecución de respaldos y restauraciones cuando se requiera.
- Sugerir mejoras técnicas y de configuración basadas en buenas prácticas.

2.3 Administración del ERP Oracle E-Business Suite



- Brindar soporte a los módulos de gestión financiera, gestión humana y contratación.
- Apoyar la solución de problemas funcionales y técnicos.
- Asistir en ajustes menores o tareas de parametrización relacionadas con la administración.

2.4 Productos de inteligencia de negocio (BI/Analytics)

- Apoyar la disponibilidad y estabilidad de las soluciones Oracle Analytics implementadas.
- Realizar ajustes técnicos de configuración, rendimiento y administración básica de usuarios.

2.5 Actualizaciones y parches

- Asesorar e implementar parches, fixes o actualizaciones autorizadas por Oracle, cuando sea definido por el supervisor del contrato.
- Coordinar los procesos de pruebas y respaldo asociados a cada cambio.

2.6 Gestión documental y reporte

- Elaborar informes periódicos sobre el estado de los servicios y actividades ejecutadas.
- Registrar las actividades de soporte y administración en herramientas definidas por el ICFES.

2.7 Transferencia de conocimiento

- Capacitar al equipo técnico de la entidad, sobre los cambios realizados, configuración aplicada o recomendaciones técnicas relevantes.
- Documentar procedimientos o buenas prácticas útiles para la gestión autónoma del entorno Oracle.

3. Entregables

El contratista durante la vigencia de la suscripción deberá presentar los siguientes entregables, los cuales serán revisados y aprobados por el supervisor designado del contrato:

3.1 Plan de trabajo inicial

Documento entregado dentro de los primeros 10 días calendario del inicio del contrato, que incluya:

- Estrategia de atención y soporte.
- Herramientas y canales de comunicación.
- Procedimientos para el reporte y seguimiento de incidentes.
- Cronograma preliminar de actividades recurrentes.

3.2 Informes mensuales de actividades

Reporte consolidado que deberá entregarse durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, e incluirá:

- Número y tipo de incidentes atendidos.
- Requerimientos técnicos solucionados.
- Actividades de administración realizadas.
- Mejoras o recomendaciones técnicas implementadas.
- Registro de disponibilidad del servicio.
- Seguimiento a parches o actualizaciones aplicadas.

3.3 Soportes de atención a incidentes

Para cada solicitud atendida, deberá generarse un ticket o documento que registre:

- Fecha de apertura y cierre.
- Descripción del requerimiento.



- Diagnóstico y solución aplicada.
- Tiempo de respuesta y resolución.

Este registro podrá ser integrado en el informe mensual o en la herramienta que defina la entidad.

3.4 Reporte final de ejecución

Documento entregado al finalizar el contrato que consolide:

- Resumen de actividades ejecutadas.
- Valoración del estado final de los sistemas Oracle administrados.
- Recomendaciones finales o pendientes para continuidad del servicio.

3.5 Certificado de renovación (si aplica)

En caso de realizarse gestiones de renovación de licencias o accesos a servicios de soporte del fabricante, el contratista deberá entregar copia del certificado o constancia correspondiente.

4. Fases de ejecución del servicio

La ejecución del contrato se desarrollará en las siguientes fases:

4.1 Fase de alistamiento (inicio del contrato)

Duración: hasta 10 días calendario desde el inicio del contrato.

Actividades:

- Firma del acta de inicio del contrato.
- Presentación del equipo de trabajo designado por el contratista, el perfil debe cumplir con las necesidades descritas en el presente documento.
- Revisión conjunta del entorno técnico actual por parte del contratista y la entidad.
- Entrega y aprobación del plan de trabajo inicial.
- Verificación de canales de comunicación y herramientas para reporte y seguimiento.

4.2 Fase de ejecución operativa

Duración: hasta completar el tiempo total de la suscripción

Actividades:

- Prestación continua del servicio de soporte técnico y administración.
- Atención de requerimientos e incidentes según niveles de servicio.
- Ejecución de actividades programadas y correctivas en los sistemas Oracle.
- Aplicación de parches, actualizaciones y tareas de mantenimiento según requerimientos de la entidad.
- Entrega de informes mensuales y soportes de gestión.

4.3 Fase de cierre

Duración: últimos 10 días antes del vencimiento de la suscripción.

Actividades:

- Elaboración y entrega del informe final consolidado de ejecución.
- Transferencia de conocimiento y documentación técnica relevante.
- Entrega de pendientes técnicos (si los hubiera).
- Reunión de cierre con el equipo técnico para evaluación del servicio.



5. Requisitos obligatorios:

- El contratista deberá ser partner autorizado de Oracle (por ejemplo: Oracle Partner Network – OPN) con representación activa y vigente en Colombia.
- Deberá contar con al menos un (1) profesional certificado por Oracle en áreas relacionadas con administración de bases de datos, soporte de aplicaciones o herramientas de analítica.
- La certificación deberá estar vigente al momento de la propuesta y durante toda la ejecución del contrato.

Perfiles del equipo mínimo requerido

El contratista deberá disponer del siguiente personal para la correcta prestación del servicio. Los perfiles podrán estar conformados por personas distintas o integrados en un mismo profesional, siempre que se cumplan los requisitos mínimos exigidos y no se afecte la calidad ni la continuidad del servicio.

5.1 Coordinador técnico

Formación académica:

- Profesional en Ingeniería de Sistemas o afines. Especialización en áreas relacionadas con tecnologías de la información, gestión de proyectos o gerencia de TI (deseable).

Experiencia general:

- Mínimo cinco (5) años de experiencia profesional.

Experiencia específica:

- Mínimo dos (2) años liderando equipos técnicos o de soporte TI.
- Experiencia en coordinación de actividades de soporte y relacionamiento con áreas técnicas y funcionales del cliente.
- Experiencia comprobada en la planificación, seguimiento y control de proyectos tecnológicos, preferiblemente bajo enfoques como PMBOK, SCRUM o similares.

Habilidades adicionales:

- Capacidad de liderazgo y toma de decisiones.
- Habilidad para gestionar cronogramas, riesgos y entregables del servicio.
- Comunicación efectiva con stakeholders técnicos y no técnicos.
- Deseable contar con certificación vigente en gestión de proyectos (PMP, PRINCE2, SCRUM Master, entre otras).

5.2 Profesional en administración de bases de datos Oracle

Formación académica:

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Electrónica, Ingeniería en Telecomunicaciones o afines.

Experiencia general:

- Mínimo tres (3) años de experiencia profesional.

Experiencia específica:

- Mínimo dos (2) años de experiencia certificada en administración de bases de datos Oracle versión 11g o superior.
- Experiencia en tareas de respaldo y recuperación, monitoreo, ajustes de rendimiento y parches.
- Deseable certificación Oracle Database Administrator (OCA/OCP).

5.3 Profesional en soporte técnico de soluciones Oracle (EBS y Analytics)

Formación académica:

- Profesional en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Software, o carreras afines.

Experiencia general:



- Mínimo tres (3) años de experiencia profesional.

Experiencia específica:

- Mínimo dos (2) años de experiencia en soporte técnico o funcional de soluciones Oracle, como E-Business Suite, Oracle Analytics u otros componentes de middleware Oracle.
- Conocimiento en configuración de módulos financieros, gestión humana o contratación en EBS (deseable).
- Experiencia en análisis de logs, trazas, errores funcionales y escalamiento a soporte del fabricante.

Nota: La entidad solicitará las hojas de vida, certificados de experiencia y/o entrevistas para validar el cumplimiento de los perfiles exigidos una vez se suscriba el contrato y de manera previa a la suscripción del Acta de Inicio.

Informes

1. Informe de alistamiento (inicial)

Plazo de entrega: dentro de los primeros 10 días calendario contados a partir del acta de inicio.

Contenido mínimo:

- Plan de trabajo general.
- Cronograma tentativo de actividades.
- Herramientas y canales de soporte.
- Identificación del equipo técnico asignado.
- Revisión preliminar del estado de los sistemas Oracle (diagnóstico técnico inicial).

2. Informes mensuales de ejecución

Periodicidad: mensual, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

Contenido mínimo:

- Resumen de incidentes y requerimientos atendidos (con fecha de apertura y cierre).
- Actividades preventivas, correctivas o programadas realizadas.
- Aplicación de parches, actualizaciones o configuraciones.
- Recomendaciones técnicas entregadas.
- Alertas o riesgos detectados en la operación.
- Niveles de cumplimiento frente a tiempos de atención y solución.
- Tabla de tickets con trazabilidad técnica (puede estar integrada o como anexo).

3. Informe de atención a incidentes críticos (cuando aplique)

Periodicidad: cada vez que se presente un incidente de alta severidad.

Contenido mínimo:

- Descripción detallada del incidente.
- Diagnóstico técnico.
- Acciones realizadas para su solución.
- Tiempo de afectación del sistema (si lo hubo).
- Recomendaciones o lecciones aprendidas.

Este informe deberá entregarse en un plazo máximo de 3 días hábiles después de solucionado el incidente.

4. Informe trimestral consolidado

Periodicidad: cada tres (3) meses.

Contenido mínimo:

- Consolidado de la gestión técnica por trimestre.
- Evolución de indicadores clave.
- Análisis de tendencias en fallas, mejoras y desempeño.



- Plan de acción para el siguiente trimestre.

5. Informe final de ejecución del contrato

Plazo de entrega: dentro de los últimos 10 días del contrato.

Contenido mínimo:

- Consolidado de todas las actividades realizadas.
- Valoración técnica del estado de los sistemas Oracle al cierre.
- Recomendaciones finales o pendientes técnicos.
- Registro de cumplimiento de niveles de servicio.
- Anexos técnicos relevantes (último backup, configuración, documentación generada, etc.).

LUIS RODRIGO CADAVID

Subdirector de Tecnología e Información (E)

Proyectó: Robinson Rivera / Contratista