

Fecha: 29/12/2025

Informes de Gestión Think IT - IUE

CONTRATO NÚMERO:	SA - 20250003
Rango de fechas del Informe 01 de diciembre al 31 de diciembre de 2025	
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.	
<p>450 horas para la prestación de servicios para la administración, soporte y mantenimiento de las bases de datos Oracle y SQL Server y servicios web del sistema académico (SAI) de la Institución Universitaria de Envigado. 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.</p>	

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

Total Horas Usadas: **450:00 horas**

Horas Disponibles: **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 periodo del presente informe
GENERALES Y ESPECIFICAS	
Brindar acompañamiento permanente para la administración, soporte y mantenimiento en las actividades que se realizan en la Institución en las aplicaciones de las bases de Datos Oracle, SQL server y servidor Web bajo la plataforma Weblogic que soporte el sistema académico de la IUE.	Se ofrece y se cuenta con un servicio continuo y disponibilidad inmediata, con personal capacitado para la atención del servicio en los diferentes niveles, para garantizar la estabilidad y el correcto funcionamiento de las plataformas de tecnológicas involucradas.
Brindar soporte de conformidad con la necesidad de la Institución, teniendo presente las 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 realiza de forma virtual/remota, y de forma presencial, cuando se ha requerido, ya que las herramientas tecnológicas permiten realizar este tipo de procesos sin afectar la debida gestión de los requerimientos y solicitudes.
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.	<p>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.</p> <p>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, TELCARTERA en el servidor BLACKOUT; ACVSAudit, ACVSBIRS, ACVSCore, ACVSUJournal_00010017, ACVSUJournal_00010018, ACVSUJournal_00010020, ACVSUJournal_00010021, ACVSUJournal_00010019, 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.</p>
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), de conformidad con las especificaciones técnicas del proceso.	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

	<p>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.</p> <p>Se tienen programadas las tareas de mantenimiento 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, TELCARTERA en el servidor BLACKOUT; ACVSAudit, ACVSBIRS, ACVSCore, ACVSUJournal_00010017, ACVSUJournal_00010018, ACVSUJournal_00010020, ACVSUJournal_00010021, ACVSUJournal_00010019, 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 libre en los archivos de las BDs y los backups. Estos se ejecutan diariamente o día por medio según la tarea de mantenimiento.</p>
Designar personal altamente calificado y con experiencia en bases de datos Oracle y SQL Server, y servidor Web bajo la plataforma Weblogic que soporte el sistema académico SAI de la IUE.	Se cuenta con el personal certificado y con experiencia requerida para la atención del servicio en los diferentes niveles según la 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.	<p>Se cuentan con diferentes canales de atención para el cumplimiento del soporte al servicio.</p> <p>Para la atención 24/7 se dispone del número de Soporte (601) 5800430 donde siempre estará disponible un especialista para atender solicitudes.</p> <p>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.</p> <p>Se comparte el detalle de la Metodología de Gestión para su soporte y conocimiento.</p>

	 <p>THINK IT TU ALIADO TECNOLÓGICO</p> <p>METODOLOGÍA DE LA GESTIÓN</p> <p>Con el fin de prestarle un servicio eficiente de la mano de nuestros especialistas, contamos con diferentes canales de atención según el nivel de criticidad o urgencia de caso, requerimiento.</p> <p>Adicionalmente, siempre se debe formalizar la solicitud a través de los correos:</p> <p>support@thinkit.co.zohades.com support@thinkit.co.zohades.com</p> <p>para garantizar la trazabilidad del caso y la correcta solución del mismo.</p> <p>1 COMO MESA DE SERVICIO: support@thinkit.co.zohades.com o support@thinkit.co.zohades.com con tu correo institucional para el registro de casos de servicio al cliente.</p> <p>2 WHATSAPP: https://wa.me/5730088888888 para recibir soporte técnico y asesoría.</p> <p>3 LLAMADA A LA MESA DE SERVICIO: Llámame al 300 888 8888 para recibir soporte técnico y asesoría.</p> <p>4 INGRESO A SESIONES: Para las sesiones de capacitación, entrenamiento o asesoría a través de la plataforma de videoconferencia.</p>
<p>Coordinar con el jefe de la Oficina de Informática todo lo relacionado con la administración y actualización de las 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 su base de datos operan con el motor SQL Server y servicios web bajo la plataforma Weblogic del sistema académico integrado SAI.</p>	<p>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 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.</p>
<p>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.</p>	<p>Se tiene establecidas tareas automáticas para depurar archivos .log, .trc, .trm y .aud en las bases de datos de Oracle (siaenv y siapru) para prevenir llenado de almacenamientos.</p> <p>Se tiene programado 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, TELCARTERA en el servidor BLACKOUT; ACVSAudit, ACVSBIRS, ACVSCore, ACVSUJournal_00010017, ACVSUJournal_00010018, ACVSUJournal_00010020, ACVSUJournal_00010021, ACVSUJournal_00010019, 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.</p>
<p>Creación y mantenimiento de estructuras físicas</p>	<p>Se realizan revisiones diarias en la base de datos</p>

<p>de las bases de datos Oracle y SQL Server (tablespaces, redolog groups, control files, etc).</p>	<p>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.</p> <p>Para mayor detalle se cuenta con la ruta para validar la información, la cual no se puede publicar por su nivel de confidencialidad.</p> <p>Sobre SQL Server se tiene monitoreo activo en la plataforma Site24x7 con la cual estamos al pendiente de alertas tanto en el servidor como en la instancia de BD; 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.</p>
<p>Manejo y activación de auditorías en las bases de datos Oracle y SQL Server.</p>	<p>En la base de datos Oracle (siaenv, siapru) se encuentran activas las auditorías y se revisan a solicitud del cliente.</p> <p>Sobre las bases de datos SQL Server, no se ha solicitado por parte de la Institución, la configuración de auditorías sobre algún proceso.</p>
<p>Administración, mantenimiento y afinamiento del servicio web del sistema académico en la plataforma Weblogic.</p>	<p>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.</p>
<p>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.</p>	<p>Esta actividad no fue ejecutada durante el mes reportado ya que no se recibieron solicitudes ni requerimientos por parte de la Institución para realizar migraciones de estas bases de datos.</p>
<p>Realizar diagnóstico de viabilidad de implementación de contingencia para las bases de datos Oracle y SQL Server.</p>	<p>Actualmente se cuenta con la configuración necesaria para una contingencia de las bases de datos Oracle y los ambientes productivos y de pruebas de las soluciones académicas entre las regiones Ashburn (región principal) y Phoenix (región secundaria).</p> <p>En el caso de SQL server se está realizando la viabilidad de realizar una replicación desde la plataforma de Azure entre regiones al igual que en OCI, o en su defecto, la posible implementación de los</p>

	<p>métodos “<i>publish and subscribe</i>”, “<i>log shipping</i>” o “<i>always on</i>”.</p>
<p>Implementar Estrategias de seguridad en las Bases de Datos Oracle y SQL Server.</p>	<p>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.</p> <p>Se tiene deshabilitado 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.</p> <p>Se deben validar en cada instancia los usuarios con rol sysadmin asignado, ya que este permiso no lo debe tener usuarios de aplicación ni personales, revisar que permisos requieren y retirar este rol.</p> <p>Se tiene habilitado el usuario sa en la instancia GIGA ya que es el usado para conexión, se queda pendiente a la solicitud de creación de otro usuario para usar para la conexión y proceder a deshabilitar el sa.</p>
<p>El proveedor debe realizar la actualización de las bases de datos Oracle y SQL Server a las últimas versiones soportadas por la aplicación correspondiente.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Para la base de datos SQL Server (GESPOS) Microsoft SQL Server 2016 la cual se tiene actualmente en revisión mensual, se deben programar la aplicación de parches del motor de SQL disponibles para la versión o realizar upgrade a una versión más reciente que cuente con soporte, realizándolo primero en pruebas y</p>

	<p>posteriormente producción.</p> <p>Las actividades para este ítem que aún están pendientes serán programadas con aprobación e indicación del cliente para ser cumplidas en la vigencia del nuevo contrato.</p>
El contratista deberá diligenciar bitácora de las actividades realizadas y especificar las horas consumidas en cada servicio.	<p>Se cuenta con una herramienta de registro 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.</p> <p>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.</p>
Apoyar en la ejecución de cada una de las actualizaciones correspondientes, tanto de la versión de la aplicación del sistema académico como de los hotfixes necesarios para garantizar su buen funcionamiento. Cabe destacar que esta actividad tampoco está soportada por el proveedor de la aplicación.	Se cumplen con los diferentes despliegues de los módulos educativos solicitados al igual que con la identificación de posibles errores o causas de estos, en cuanto a las bases de datos, se realizan seguimientos diarios y mantenimientos que permiten garantizar el rendimiento y disponibilidad de estas.
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. Dichas sesiones están programadas para llevarse a cabo la primera semana de cada mes. La sesión que corresponde a la entrega y socialización del servicio para el mes de diciembre se llevará a cabo el 5 de enero del 2026.
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.

Todos los casos están registrados en la herramienta de gestión de la mesa de ayuda
<https://soporte.thinkit.com.co/agent/thinkitsas/think-it-sas/tickets/list/abiertos>.