20 de enero de 2026

Requerimiento Técnico

Objeto:

SERVICIOS PARA EL SOPORTE, MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS ORACLE DEL MUNICIPIO DE RIONEGRO

Modalidad de selección:

Mínima Cuantía

Alcance:

1. El contratista debe realizar mantenimiento preventivo y monitoreo proactivo para la detección de las posibles causas de falla antes que se presenten problemas de disponibilidad en la operación de las bases de datos y servidores de aplicaciones. Esta detección se lleva a cabo mediante un monitoreo periódico de los elementos críticos de la base de datos y de los sistemas operativos, seleccionados de acuerdo con las características operacionales con el fin de minimizar los riesgos asociados a la plataforma, optimizar los niveles de respuesta y mejorar las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información.

2. El contratista debe realizar mantenimiento correctivo para los eventos de funcionamiento incorrecto de la base de datos o la interrupción de esta.

3. El contratista debe implementar las debidas estrategias de backup de la información almacenada en Oracle a través de la configuración del modo Standby, con sus rutinas de sincronización por medio de los achive logs.

4. El contratista debe mantener actualizada la plataforma de bases de datos Oracle a través de la ejecución de los parches de actualización y seguridad liberados por el fabricante y realizar los procesos de migración de datos en bloque que resulten de los procesos de actualización del producto Oracle instalado en la Entidad

Actividades a realizar:

Tema requerido	Requerimiento	Capacidad Ofrecida (Lo ofrece / No lo ofrece)
Administración y monitoreo servidores de virtualización.		SI
	Oracle VM	SI
	Hyper-V	SI

Administración y soporte a servidores Linux.		SI
Administración de la base de datos		SI
	Oracle	SI
	Sql Server	SI
	Postgres	SI
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.	SI
	Implementar las debidas estrategias de backup de la información almacenada en Oracle a través de la configuración del modo Standby, con sus rutinas de sincronización por medio de los achive logs.	SI
Configuración de Standby o DataGuard		SI
	Instalar y automatizar bases de datos en standby manual y/o Dataguard para tener contingencia de las bases de datos de producción.	SI
	Revisión de la sincronización de los archives logs	SI
Mantenimiento, monitoreo y afinamiento de la base de datos		SI
	Realizar mantenimiento preventivo y afinamiento a las bases de datos de producción para un mejor rendimiento.	SI
	Hacer continuas revisiones y depuraciones de los archivos de alerta y trace de base de datos para corregir y prevenir posibles problemas.	SI

	Mantener actualizada la plataforma de bases de datos Oracle a través de la ejecución de los parches de actualización y seguridad liberados por el fabricante y realizar los procesos de migración de datos en bloque que resulten de los procesos de actualización del producto Oracle instalado en la Entidad.	SI
	Creación y mantenimiento de estructuras físicas (tablespaces, redolog groups, control files, etc).	SI
	Creación de enlaces a otras bases de datos.	SI
	Configuración de scripts de administración.	SI
	Export e import de datos.	SI
	Revisión de logs.	SI
	Manejo y activación de auditorias	SI
	Configuración de accesos (networking) a las bases de datos	SI
Administración, mantenimiento y afinamiento de Servidores de Aplicaciones		SI
	Glassfish	SI
	IIS	SI
Actualización de Base de datos y Servidores de aplicaciones		SI
	Aplicación de parches de actualización y seguridad.	SI
Migraciones de Bases de Datos.		SI
Estrategias de seguridad en las Bases de Datos		SI
Revisión del estado de las ejecuciones de las rutinas de respaldo		SI
Llevar bitácora de actividades realizadas que incluya fecha, hora de inicio, actividad y hora de finalización		SI

Capacitación		SI

Acuerdos de niveles de servicio:

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	Horario de Atención Requerido	Horario de Atención Ofrecido
1	1 hora	Incidente	7x24	
2	2 horas	Incidente	7x24	
3	4 horas	Incidente	7x24	
4	1 día	Requerimientos	Lunes a viernes: 8am – 6pm	

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:

Matriz de Contacto	
Proveedor	Think IT S.A.S

NIT:	900210365-9
Nombre del Ingeniero(s)	Andrés Felipe Cano
Teléfono	3207040382
WhatsApp	3207040382
Correo electrónico	Andres.cano@thinkit.com.co

Cotización valores para definición del presupuesto del proceso contractual:

Valor hora presencial (IVA incluido)	$380.500
Valor hora remota (IVA incluido)	$332.245

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL Y/O COMERCIAL: Juan David Rodríguez Jaramillo

FIRMA: 