



ADMINISTRACION DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
GERENCIA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Gestión Equipamiento Informático
Adquisiciones

Solicitud de Pedido N°: 10054835

CONTRATACIÓN DE:

➤ **ITEM 1: Soporte presencial SqlServer:**

Servicio Especializado de Administración de Bases de Datos SQL Server para Acciones Planificadas. El soporte se brinda con presencia física en OSE Edificio Cordón.

➤ **ITEM 2: Guardia SqlServer:**

Servicio Especializado de Administración de Bases de Datos Sql Server para Acciones Planificadas o Incidencias. Soporte de 7 días a la semana.

FORMAS DE ENTREGA DE LA OFERTA:

- **SOLAMENTE PRESENCIAL** deberá entregarse en sobre cerrado Original y Copia en: OSE Edificio Cordón, Carlos Roxlo 1275, 1er. Piso puerta 17, de lunes a viernes de 9.30 a 12.30 y luego de dicho horario puede dejarla en el buzón, deslizándola por debajo de la puerta.

La fecha y hora límite de presentación de la oferta es:

Fecha de Entrega : 14/12/2018

Hora límite de Entrega: 11:00

Luego de esta fecha y hora no se aceptará ninguna oferta.


LAS OFERTAS ESTARÁN A DISPOSICION DE LOS PROVEEDORES EN LA OFICINA DE ADQUISICIONES UNICAMENTE POR 24 HORAS A PARTIR DE LA FECHA DE RECEPCION DE LAS MISMAS.


IMPORTANTE:

Ud. Recibirá la presente Solicitud de Cotización por vía mail; agradecemos que de tener dudas ó tener problemas en la recepción del mismo, se contacte al 1952-1754 para hablar con la Sra. Ivonne Maurente.

De ser necesario solicitar alguna aclaración al OBJETO de la presente CDD, Ud. Deberá mandar vía mail a: imaurente@ose.com.uy, y mvillalba@ose.com.uy y mgalmez@ose.com.uy las consultas que entienda pertinentes.

Las mismas deberán ser enviadas hasta las 48:00 horas anteriores a la fecha/hora de entrega que se haya estipulado.


A/C Martín G. Gálmez
Jefe Gestión Equipamiento Informático
GTI – GEI


Sra. Ivonne Maurente
Encargada Gestión de Compras
GTI – GEI



CAPITULO I

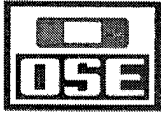
1- OBJETIVO

1.1- El Servicio Especializado de Gestión de SQL Server, está requerido para la atención de todas las actividades que forman parte del ciclo de vida de nuestra infraestructura de base de datos.

1.2- Con este servicio se persiguen dos objetivos generales que son:

a. Asesoramiento en temas relacionados a licenciamiento de software de base de datos como ser cambios de licenciamiento del software de base de datos, correcta configuración del software según las licencias adquiridas, asesoramiento en compras de nuevas licencias ya sea para potenciar la infraestructura actual o para la creación de nuevos ambientes.

b. Disminuir al mínimo posible los incidentes relacionados con nuestra infraestructura de base de datos, mediante un monitoreo y mantenimiento activos de los distintos elementos que la componen.



2 - DETALLE DE LOTES, CANTIDADES Y DESCRIPCIÓN

Lote	Rubro	Descripción
1	1	<p><u>Soporte presencial SqlServer:</u></p> <p>Servicio Especializado de Administración de Bases de Datos SQL Server para Acciones Planificadas. El soporte se brinda con presencia física en OSE Edificio Cordón. El soporte incluye:</p> <p>Cubrir el servicio entre el horario desde las 09:00 a las 20:00 horas un máximo de <u>6 (seis) horas por día</u> de presencia física de lunes a viernes, máximo 138 horas mes.</p>
	2	<p><u>Guardia SqlServer:</u></p> <p>Servicio Especializado de Administración de Bases de Datos Sql Server para Acciones Planificadas o Incidencias. Soporte de 7 días a la semana que incluye:</p> <p>Fuera del horario del lote-rubro 1-1 (incluye además sábados, domingos y feriados desde las 00:00 hasta las 23:59), un máximo de <u>6 (seis) horas mes</u> de presencia física o conexión remota o telefónica o vía mail.</p>

PERÍODO DE CONTRATACIÓN: 2 meses de cotización obligatoria y adjudicación opcional.

FORMA DE COTIZAR: Mensual.



CAPITULO II

ESPECIFICACIONES TECNICAS

1 - NUESTRA NECESIDAD

- 1.1- Disponer de un Servicio Especializado de Gestión de Base de Datos SQL Server, que permita contar con apoyo rápido y especializado para realizar operaciones de administración y mantenimiento rutinario de nuestros sistemas de base de datos SQL Server, así como para resolver problemas surgidos en la operativa diaria de los mismos.

2- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- 2.1- Se requiere que se lleven a cabo varios tipos de actividades a nivel de la base de datos. Estas actividades se pueden dividir en 2 grandes grupos:
- 1) Soporte y mantenimiento
 - a. Actividades de mantenimiento sobre las bases
 - b. Instalación de software de base de datos
 - c. Configuración de software de base datos
 - d. Configuración de Log Shipping u otras formas de alta disponibilidad
 - e. Aplicación de parches
 - f. Upgrade de versión en la misma máquina
 - g. Upgrade de versión en diferente máquina
 - h. Actividades de soporte a los equipos de desarrollo
 - i. Actividades de soporte a los equipos de administración
 - j. Atención de emergencias ante sucesos imprevistos
 - k. Cumplir con otras tareas definidas por la contraparte de OSE, de acuerdo al perfil requerido.
 - 2) Asesoramiento
 - a. Planificación y definición de nuevos ambientes
 - b. Licencias utilizadas y requeridas
 - c. Cambios en el licenciamiento
 - d. Estrategia para migrar bases



3- PROCEDIMIENTOS

3.1- MECANISMOS DE REPORTE DE INCIDENTES

El servicio a contratar permitirá reportar los incidentes o solicitudes por distintos medios.

Los mecanismos propuestos son los siguientes:

- Software de mesa de ayuda y/u otro software de reporte de incidentes
- Teléfono
- Correo electrónico
- En forma directa en reuniones planificadas

3.2- MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE INCIDENTES

El servicio a contratar permitirá atender por distintos medios las actividades que surjan del uso de la infraestructura de base de datos y es responsabilidad del oferente la continuidad de las tareas asignadas cuando haya más de un técnico especializado para un mismo motor de base de datos y asignado a una misma tarea.

Los métodos propuestos para la resolución de las tareas son los siguientes:

- Conexión remota
- Teléfono
- Correo electrónico
- Presencia física de un técnico en las instalaciones de OSE Edificio Cordón cuando la situación lo amerite.

El servicio a contratar basa su efectividad en que los mecanismos utilizados tanto para reporte como resolución de los incidentes, sean los que permitan la atención y resolución satisfactoria de los mismos con el menor traslado de los recursos. Esta forma de trabajo permite a OSE y al adjudicatario, mantener controlados los costos del servicio y dar respuesta a las solicitudes en el menor tiempo posible con el tiempo de atención de reclamos y tiempo de resolución de reclamos definidos:

Tiempo de atención de reclamos:

La atención del incidente comenzará dentro de un máximo de 30 minutos posteriores a la comunicación para el caso de que se resuelva por el método de conexión remota y



ADMINISTRACION DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO GERENCIA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

en un máximo de 120 minutos en el caso de que sea necesaria la presencia física de un técnico en las instalaciones de OSE.

La infraestructura de software de base de los equipos que utilizará el oferente para resolver la conexión de acceso remota se deberá adaptar a las exigencias y estándares que establezca OSE.

Cuando los tiempos de atención no sean cumplidos, se hará lugar al ítem III) "Penalizaciones".

Tiempo de solución de reclamos:

La vía inicial de resolución de un problema será determinada por el adjudicatario (con la lógica aprobación de la contraparte de OSE) en base a la metodología de trabajo definida para este tipo de servicio. En caso de detectarse que dicha vía de resolución presenta limitaciones, se pasará a utilizar otro de los métodos disponibles. A modo de ejemplo, en caso de no estar disponible la conexión remota y no poder resolverse el problema a través de sugerencias telefónicas, se optará por brindar el servicio en forma presencial.

El tiempo de resolución de un reclamo comienza a contarse desde el momento en que el técnico comienza el análisis de reclamos y finaliza cuando se provee una solución al mismo.

Los tiempos de resolución requeridos dependen del impacto de que un servicio o funcionalidad no esté operativa y del ambiente involucrado.

Para los ambientes productivos el tiempo de resolución será de 2 horas para los casos en que la operativa del negocio de OSE se vea afectada; en los casos de que ocurra un error pero no se vean afectados los usuarios en su operativa normal el tiempo será de 4 horas.

Para los ambientes que no sean productivos, el tiempo máximo de resolución no podrá superar las 8 horas.

Para todos los casos con sus tiempos, la solución podrá ser temporal (workaround) hasta que la causa que origina el problema sea corregida.

Cuando los tiempos de solución de reclamos no sean cumplidos, se hará lugar al ítem III) "Penalizaciones".

4- ALCANCE DEL SERVICIO

El Servicio Especializado de Gestión de Base de Datos contemplará en el valor presupuestado, la atención de todas las actividades mencionadas en la Descripción del



ADMINISTRACION DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO GERENCIA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Servicio para la infraestructura de Base de Datos existente en OSE, a la fecha de presentación de esta propuesta.

Este servicio será brindado de lunes a domingo, en la modalidad que se ha indicado en numeral 2 "Detalle de Lotes, Cantidades y Descripción.

4.1- OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO

OSE designará una contraparte que, en conjunto con el personal del adjudicatario, será el encargado de tomar las decisiones relativas a la ejecución del Servicio. OSE proveerá la infraestructura necesaria en sus instalaciones para la ejecución del Servicio a través de todos los mecanismos mencionados en la sección 3.2 "Métodos de resolución de incidentes".

En la etapa inicial del servicio del personal adjudicatario y para los casos en que la persona no haya trabajado anteriormente en OSE brindando servicio de base de datos, se realizará una capacitación sobre las prácticas recomendadas para maximizar la eficacia del servicio (Reuniones, capacitación, etc.) y ese mes no será abonado a la empresa.

4.2- OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio basa su efectividad en que los mecanismos utilizados tanto para reporte como resolución de los incidentes, sean los que permitan la atención y resolución satisfactoria de los mismos con el menor traslado de los recursos. Esta forma de trabajo permite a OSE y al adjudicatario, mantener controlados los costos del servicio y dar respuesta a las solicitudes en el menor tiempo posible.

En primera instancia en forma telefónica y en caso de no resolverse por esta vía, se procederá de acuerdo a los métodos de resolución previamente definidos.

5- REPORTE DE HORAS TRABAJADAS Y CONTROL POR PARTE DE OSE

El adjudicatario reportará la cantidad de horas trabajadas en un "informe de servicios" entregado a OSE dentro de los 1eros. 5 días hábiles del mes siguiente al cual corresponden las horas de servicio incurridas. Este informe se deberá presentar a la Gerencia de Tecnologías de la Información.



ADMINISTRACION DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO GERENCIA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

Dependiendo del método utilizado para la atención de incidentes, OSE podrá contar con diversos mecanismos de control respecto al tiempo insumido para la resolución del mismo, a saber:

- Presencia física: A través del control de las horas de presencia del técnico del adjudicatario.
- Conexión remota: A través de la información registrada en los diferentes logs del sistema (registro de horas de inicio y fin de sesión ya sea en el servidor o en la Base de Datos, etcétera).
- Telefónica: A través del registro de inicio y fin del evento realizado por el técnico de OSE solicitante
- Vía Mail: A través del registro de finalización (día y hora) del evento que originó la intervención del técnico.

6- OTRAS CONSIDERACIONES

Rendimiento del equipo: OSE se reserva la posibilidad de solicitar la sustitución de los integrantes del equipo técnico del adjudicatario cuyo rendimiento pueda no considerarse satisfactorio. La posible sustitución se acordará entre OSE y el proveedor, OSE deberá aceptar el técnico sustituto, el cual debe cumplir con lo requerido en el apartado "VII) EXIGENCIAS DE TAREAS PARA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROVEEDOR" y se aplicará en caso de corresponder lo indicado en el punto 4.1 "Otros aspectos del Servicio" respecto al pago del mes de capacitación.

Distribución de las horas presenciales durante el mes: a fin de mes se coordinará los días y horario que se requiere para la asistencia del especialista al organismo dentro del mes siguiente y se indicará si se hace referencia al técnico especializado en la tecnología Oracle o SQL Server, en caso que sean distintos técnicos y en virtud de las necesidades o planificaciones mensuales del área.

Cobertura del servicio en caso de imprevistos: en casos de licencia anual o enfermedad del integrante del equipo técnico del adjudicatario, el servicio debe ser cubierto a más tardar en la semana siguiente en caso de ser requerido por OSE.

Alcance de las tareas: si durante el desarrollo de los trabajos se determinara la necesidad o conveniencia de ampliar el alcance de la labor prevista por los técnicos en la presente compra directa, de modo tal que fuera necesaria una mayor aplicación del tiempo de consultoría, la situación sería analizada y acordada en forma conjunta.



**ADMINISTRACION DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
GERENCIA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

a).- Lugar de entrega

El servicio se presta en GTI - Administración de Base de Datos que está ubicado en OSE – Edificio Cordón, Carlos Roxlo 1275.

b).- Forma de entrega

Servicio que se brinda de acuerdo a lo establecido en el numeral **3.2.-**

c).- Plazo de entrega

El comienzo del Servicio adjudicado no excederá a los 5 (cinco) días a partir de la notificación al proveedor del número de pedido.

d). - Forma de Cotizar.

La empresa deberá establecer en la primera hoja de su oferta:

Nombre Comercial:	
Razón Social	:
Nro. De Rut	:

e). -Mantenimiento de Oferta.

El mantenimiento de oferta deberá ser como mínimo de 90 días.

f). -Forma de Pago.

Deberá ser a 60 días de Fecha de Factura.

I). PRECIO Y COTIZACION

Esta CDD se compone de 1 (un) lote, debiéndose cotizar el total de los rubros que componen el lote y el 100% de las cantidades solicitadas en cada rubro.

II). ALTERNATIVAS, VARIANTES

Para esta compra directa se admiten **alternativas**: Sí
Para esta compra directa se admiten **variantes**: No



ADMINISTRACION DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO GERENCIA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

III). PENALIDADES

El incumplimiento de los tiempos de atención o solución de reclamos que se han establecido podrá dar lugar a las siguientes penalidades, a iniciativa de la Gerencia de T.I., de acuerdo al siguiente criterio, aplicado en forma mensual:

- 1er incumplimiento: Multa del 10% del monto del mes en curso.
- 2do incumplimiento: Multa del 30% del monto del mes en curso.
- 3er incumplimiento: Multa del 60% del monto del mes en curso.
- 4to incumplimiento: Multa del 100% del monto del mes en curso.

IV). CALCULO ECONOMICO PARA COMPARAR

Para hacer la comparación de ofertas se sigue el siguiente:

$$CEpC_sql = L1-R1 * 138 \text{ hrs.} + L1-R2 * 6 \text{ hrs.}$$

V). ADJUDICACION

Cada Lote se adjudicará a un único proveedor.

OSE no está obligada a adjudicar todos los rubros del lote.

VI). EXIGENCIAS PARA EL PROVEEDOR:

I) Experiencia general del proveedor

- i. **Experiencia como proveedor principal** en por lo menos **2 (dos) contratos en los últimos 5 (cinco) años** anteriores a la fecha de apertura de la compra directa, cada uno por un valor mayor o igual a **USD 80.000,00 (ochenta mil dólares americanos)**, finalizados satisfactoriamente y de conformidad/cumplimiento del cliente (recepción), y
- ii. Demuestre una actividad ininterrumpida en plaza en los últimos **5 (cinco) años** anteriores al plazo de apertura de la compra directa.

II) Experiencia particular del proveedor

- i. Experiencia como proveedor principal en por lo menos **2 (dos) contratos de bienes similares al ofertado en los últimos 5 (cinco) años**. A efectos de esta compra directa se define similar a Servicio Especializado de Administración de Bases de Datos SQL Server.

VII). EXIGENCIAS DE TAREAS PARA EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROVEEDOR:

Las tareas a cumplir por el servicio de administración se detallan a continuación para el motor de Base de Datos Sql Server. Si el proveedor no puede cumplir con alguna de las tareas que se detallan a continuación, el proveedor no será tenido en cuenta para la recomendación de adjudicación por considerarse un APARTAMIENTO TECNICO FUNDAMENTAL.



**ADMINISTRACION DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
GERENCIA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION**

- i) Las tareas relacionadas a **Base de Datos SQL Server (Lote 1)** son las siguientes:
- 1) Mantenimiento y optimización de Bases de Datos SQL Server 2012 Standard
 - 2) Instalación, configuración, mantenimiento y optimización de Bases de Datos SQL Server 2014 Standard o superior
 - 3) Migraciones de bases SQL Server hacia versiones superiores
 - 4) Configuración de Alta Disponibilidad en bases de datos Standard.
 - 5) Configuración y verificación de respaldos.
 - 6) Backup y restore de las bases.
 - 7) Definir, planificar, ejecutar y controlar tareas de mantenimiento.
 - 8) Monitorear la actividad de las bases
 - 9) Asegurar la disponibilidad de las bases
 - 10) Control de licencias de software de base de datos utilizadas.
 - 11) Control y solicitud de recursos físicos en caso de ser necesarios para optimizar la performance de la actividad de la base como ser por ejemplo memoria RAM.
 - 12) Monitoreo del crecimiento de las bases actuales con el fin de solicitar disco al área de Storage para evitar cancelaciones de aplicaciones por falta de espacio.
 - 13) Verificación de Integridad de los datos.
 - 14) Automatización de tareas referentes al área.
 - 15) Reorganización de bases de datos.
 - 16) Upgrade de versiones de bases de datos.
 - 17) Aplicación de service pack en las bases.
 - 18) Soporte y asesoramiento a los equipos de administración.
 - 19) Soporte y asesoramiento a los equipos de desarrollo.
 - 20) Definir estrategias de almacenamiento de los datos para optimizar los accesos.
 - 21) Actualización de base de datos para los ambientes de testing y desarrollo.
 - 22) Creación de usuarios de bases de datos.
 - 23) Análisis y optimización a nivel de software de base de datos de las distintas aplicaciones.
 - 24) Control y ejecución de scripts en ambientes productivos
 - 25) Control y ejecución de scripts en ambientes no productivos
 - 26) Puestas en producción a nivel de base de datos.
 - 27) Ejecución de Informes.
 - 28) Definición de estrategia a seguir para realizar migraciones optimizando el uso de las licencias.
 - 29) Planificación de las migraciones.
 - 30) Generación de documentación y procedimientos referentes a las tareas realizadas.
 - 31) Otra tarea comprendida dentro de las actividades definidas en el punto "2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO".

La oferta deberá estar firmada y sellada.