



Términos de Referencia

“Servicio de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de RDBMS ORACLE”

Los presentes términos de referencia son requerimientos mínimos esperados, por consiguiente, no deberá entenderse que son absolutos y limitantes a los alcances y valores agregados que se puedan ofrecer.

Entidad contratante

El Ente Operador Regional (EOR) es una institución constituida por el “Tratado Marco del Mercado Eléctrico de América Central”; Acuerdo Ejecutivo N° 1292, del Ramo de Relaciones Exteriores, aprobándolo y Decreto Legislativo N° 207, ratificándolo; ha sido creado con personalidad jurídica propia y capacidad de derecho público internacional.

1. Objeto.

Brindar al EOR servicio de soporte software del RDBMS Oracle, efectivo para todas las Bases de Datos implementadas en el EOR.

2. Alcance del servicio

El alcance de los servicios requeridos se detalla a continuación:

A. Certificación en servicios:

Es necesario que el personal que brinde el servicio de soporte técnico Oracle cuente con certificaciones Oracle, siendo como mínimo:

- Oracle Certified Associate (OCA)
- Oracle Certified Professional (OCP)

Es importante considerar que dichas certificaciones sean compatibles para las versiones: Oracle9i, Oracle Database10g, Oracle Database 10g y Oracle Database 12c.

B. Soporte en HealthCheck de Bases de Datos Productivas:

- Monitoreo de Bases de Datos para detectar problemas de rendimiento y funcionalidad.
- Verificación de archivos de alertas y de rastreos de las bases de datos para diagnosticar problemas internos.



C. Soporte en problemas e incidentes de bases de datos Oracle:

- Asistencia en sitio por personal técnico capacitado para resolver problemas técnicos y/o ajustes requeridos. Brindar al EOR servicio de soporte de software del RDBMS Oracle, efectivo para todas las Bases de Datos implementadas en el EOR.
- Asistencia remota, por correo electrónico, chat y telefónico para resolución de inconvenientes, aclaración de dudas, recomendaciones y cualquier otra situación relacionada con infraestructura de ORACLE.
- Soporte con experiencia previa, de la Base de Datos especializada del Sistema HIS del SCADA/EMS Regional.

D. Soporte técnico en arquitectura y proyectos de base de datos Oracle:

- Asistencia técnica en sitio para proporcionar recomendaciones sobre mejores prácticas para la implementación de soluciones de desarrollo de sistemas que hacen uso de infraestructura Oracle.
- Apoyo técnico para asegurar al cliente disponibilidad de los servicios instalados.
- Asistencia en la configuración e instalación de actualizaciones (Parches) de los productos instalados.
- Migración de esquemas, bases de datos y servidores con productos Oracle.
- Soporte en las áreas de monitoreo de la infraestructura existente.
- Afinamiento de instancias de bases de datos.
- Implementación de nuevas soluciones con infraestructura Oracle.
- Asistencia y configuración de nuevos esquemas en solución de alta disponibilidad con Storage.
- Asistencia en optimización de parámetros de base de datos para mejorar el desempeño de esta.



- Asistencia en configuraciones de esquemas de contingencias.
- Se requiere previo conocimiento y experiencia con el entorno y la aplicación e-terra Archive para el soporte de la BD del HIS del SCADA/EMS Regional.
- Asistencia en temas relacionados a base de datos Oracle.

E. Productos Entregables

Con cada evento o servicio que sea brindado, el consultor deberá entregar una hoja de servicio; en donde se especificará:

- Fecha
- Hora de entrada y salida
- Las actividades realizadas
- Causas del problema y las alternativas de solución o bien la solución brindada.
- Recomendaciones si fuese necesario.

El reporte será avalado por el Gerente de Información y Tecnología.

Se entregará un informe mensual de los estados de los componentes de la infraestructura. De igual forma, siempre que el EOR lo requiera, el consultor entregará planes de trabajo para proyectos específicos y reportes de avances de los mismos.

F. Horarios de Servicios y Tiempos de Respuesta

El horario del Servicio 7x24x365 de acuerdo con:

- Soporte en sitio para la corrección de incidencias y fallas, que afecten la funcionalidad y disponibilidad de cualquier base de datos Oracle.
- Monitoreo remoto por cualquier medio electrónico disponible.
- Cuando sean tareas planificadas por mutuo acuerdo entre las partes.
- Asistencia telefónica y por medios electrónicos. Correos, chat, etc.



- El proveedor debe iniciar la atención de la falla dentro de los sesenta (60) minutos siguientes a la comunicación de un incidente crítico, siempre que la solicitud sea realizada en horario comercial.
- El tiempo de respuesta e inicio de la atención de la falla para incidentes críticos fuera del horario comercial deberá ser de un máximo de ciento veinte (120) minutos.
- El proveedor deberá poner a disposición del EOR un número telefónico para reportar incidentes críticos y garantizar los tiempos de respuesta requeridos.

El horario de servicio será de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes para las siguientes tareas:

- Afinamiento, optimización y diagnósticos.
- Asistencia y soporte técnico para el desarrollo de aplicaciones.
- Restauraciones de bases de datos.
- Asesoría relacionada a base de datos.

En caso de ser requerido, el horario de servicio se puede extender el fin de semana para las siguientes tareas:

Cualquiera de las tareas arriba mencionadas y que sean requeridas por el EOR realizarlas, continuarlas o bien finalizarlas.

G. Horas de Servicio a ser requeridos

Se requerirán un pool de 160 horas de servicio. En caso de requerirse horas adicionales, estas serán agregadas al contrato a través de Adenda.

A solicitud del ENTE OPERADOR REGIONAL (EOR), las horas remanentes podrán ser intercambiadas por servicios de capacitación al personal del ENTE OPERADOR REGIONAL (EOR), bajo formato presencial o remoto. También, podría considerarse las horas remanentes acumulativas para el siguiente período a contratar de común acuerdo entre el proveedor y el EOR.



H. Duración del contrato

El contrato tendrá una duración de un año calendario a partir de la firma del contrato.

I. Forma de pago

El pago será mensual.

J. Tiempo del servicio

La duración del servicio será de 12 meses contados a partir de la fecha de firma del contrato. En caso de agotarse las horas contratadas antes del período contratado, se podrá realizar una adenda al contrato original ampliando las horas.

K. Lugar de Entrega y Contactos

El proveedor brindará sus servicios en las oficinas del EOR, ubicadas en:

- Diagonal Universitaria, entre 25 Calle Poniente y 17 Ave. Norte, Colonia Layco, San Salvador, El Salvador.
- Col. San Benito, Av. Las Magnolias N° 128, San Salvador, El Salvador.

Alternativamente, el consultor podrá brindar el servicio en el sitio que le sea indicado en el territorio de la república de El Salvador.

El proveedor del servicio deberá brindar un correo electrónico y teléfono de contacto para el servicio 7x24x365.

3. Tiempo de entrega

El tiempo requerido de entrega será de 3 días calendarios a partir del día hábil posterior a la puesta en firme de la orden de compra.

4. Preparación de la oferta técnica-económica

El oferente deberá presentar una propuesta técnica-económica, deberá detallar el precio en dólares de los estados unidos de américa, sin IVA.

Para personas jurídicas se deberá presentar la siguiente documentación: copia de escritura de constitución, poder general administrativo, documento de identidad del representante legal y NIT de la empresa, esto último en caso de ser una empresa radicada en El Salvador.

5. Presentación de la oferta



La oferta deberá ser presentada a más tardar el día 11 de mayo de 2022 en las oficinas del EOR, ubicada en Colonia San Benito, Av. Las Magnolias #128, San Salvador; y/o enviar al correo electrónico licitaciones@enteoperador.org.

6. Adjudicación

- a) Notificación: el oferente, con oferta mejor evaluada recibirá una Notificación de Adjudicación.
- b) Orden de compra: se procederá al envío de la orden de compra.

7. Forma de pago

El pago se realizará 30 días después de la presentación de la factura correspondiente y posterior a la firma del acta de recepción final del suministro a satisfacción del EOR.

8. Consultas

Cualquier consulta relacionada con los Términos de Referencia dirigirlas a licitaciones@enteoperador.org.

Datos para facturar:

Nombre para facturar: ENTE OPERADOR REGIONAL
NIT: 0614-080698-101-7
No. carné de exención: EO-02

FIN TDR

Karla Ramírez - Gerente de Información y Tecnología a.i.