

SERVIÇO: 01.07 – Banco de Dados

Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DIOP/UGITI/GABD

Descrição: Provimento de plataforma de bancos de dados no regime de hospedagem gerenciada, disponível nas modalidades compartilhada ou dedicada.

Detalhamento: O serviço consiste em disponibilizar ambientes de bancos de dados nas plataformas Oracle, MS-SQL Server, PostgreSQL e MySQL compreendendo:

Modalidade compartilhada

Caracterizada por dividir recursos de um ambiente computacional entre vários clientes, não sendo permitidas mudanças no ambiente para atendimento de demandas específicas, exceto se não apresentar impacto aos demais bancos de dados instalados no ambiente compartilhado.

Modalidade dedicada

Será configurado um banco de dados em um **servidor virtual dedicado**, serviço não incluso neste, sem o compartilhamento de recursos e com customização de ambiente e configurações de acordo com a disponibilidade de recursos e necessidades do cliente.

- Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;
- Instalação e configuração dos bancos de dados;
- Permissões de acesso conforme padrões definidos pelo **MTI**;
- Criação e alteração de estruturas de banco de dados conforme solicitação do cliente;

- Suporte técnico em horário comercial do **MTI**;
- Cópia e restauração de banco de dados em ambientes da **MTI**;
- Rotinas e procedimentos operacionais para a administração do ambiente de banco de dados;
- Monitoramento do ambiente identificando possíveis anomalias em seu funcionamento.
- Realização de manutenção preventiva e corretiva dos sistemas gerenciadores de banco de dados instalados pela aplicação e de correções publicadas pelo fornecedor;
- Realização de migração de novas versões ou reinstalação de novos componentes, observando as exigências legais e limitações da aplicação.
- Suporte na recuperação do ambiente de banco de dados, em função da ocorrência de problemas que o indisponibilize;
- Elaboração de diagnósticos do ambiente de banco de dados, visando proporcionar o melhor aproveitamento dos recursos e desempenho;
- O acesso ao ambiente de bancos de dados será restrito apenas aos servidores de aplicação.
- Rotina de Backup do banco de dados nos padrões da **MTI** para modalidade compartilhado;
- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações;

Excluído:

- Realização de atividades de análise, desenvolvimento, alteração ou construção de scripts para atender às necessidades do sistema do cliente;
- Intervenções no conteúdo dos bancos de dados;
- Licenciamento de uso ou cessão de qualquer tipo de software adicional;
- Transferência de conhecimento para cliente ou terceiros;

- Pagamento de taxas de manutenção ou seguro de qualquer software do cliente;
- Utilização de infraestrutura de hardware e software que não seja a do Data Center do **MTI**;
- Licenciamento e versão de banco de dados que não seja das contempladas do **MTI**.
- Armazenamento de Informações (**Serviço específico no Catalogo**);
- Consultoria Técnica (**Serviço específico no Catalogo**);
- Servidor Virtual para banco de dados na modalidade dedicado (**Serviço específico no Catalogo**);
- Para a atualização do Sistema Gerenciador de Banco de Dados o cliente deverá realizar a manutenção de sua aplicação garantindo a compatibilidade com a nova versão.
- No ambiente compartilhado não são disponibilizadas funcionalidades específicas.
- O ambiente compartilhado não contempla alta disponibilidade.
- Serviço de Backup para modalidade dedicado (**Serviço específico no Catalogo**).

Serviço final: Infraestrutura de banco de dados disponibilizada e gerenciada.

SLA:

- Disponibilidade do serviço 99% ao mês;
- Reestabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade é de 4 horas;
- Tempo para disponibilizar a aplicação após emissão da OS é conforme estabelecido em contrato.

Pré-requisito

- Formalização da demanda junto a **MTI** caracterizando as necessidades do cliente;
- Documento com as especificações técnicas das necessidades de configuração - (Check List);
- Documentação técnica contendo configurações específicas necessárias para o correto funcionamento da aplicação na modalidade dedicado;
- Contrato da prestação do serviço assinado;
- Disponibilidade de infraestrutura no ambiente do Datacenter para atendimentos da demanda.
- Disponibilidade de licenças para atendimento da demanda.

Modalidade

Descrição do Item	Métrica
Banco de Dados SQL Server em ambiente compartilhado	Banco
Banco de Dados Oracle em ambiente compartilhado	Banco
Banco de Dados PostgreSQL em ambiente compartilhado	Banco
Banco de Dados MySQL em ambiente compartilhado	Banco
Banco de Dados em Ambiente Dedicado	Projeto específico