

SERVIÇO: 01.06 – Banco de Dados

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

Descrição:

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

Diferenciais MTI:

Produto disponibilizado no Datacenter da MTI, conectado ao cliente via fibra óptica (quando disponível) com alta disponibilidade e redundante, dimensionado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente, em ambiente seguro e monitorado.

Detalhamento:

O serviço consiste em disponibilizar ambientes de bancos de dados nas plataformas MS-SQL Server, PostgreSQL, MySQL e MongoDB 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.

Este serviço compreende:

- 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 observando as exceções conforme portaria 067/2008 que normatiza o acesso a dados e informações.
- 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 Catálogo**);
- Consultoria Técnica (**Serviço específico no Catálogo**);
- Servidor Virtual para banco de dados na modalidade dedicado (**Serviço específico no Catálogo**);
- 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 Catálogo de contratação obrigatória**).

Produto Final:

Infraestrutura de banco de dados disponibilizada e gerenciada.

SLA:

- Disponibilidade do serviço 99% ao mês;
- 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.

Responsabilidades:**Cliente**

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;
- Prover a MTI de todas as informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação e no acordo de nível de serviço;
- Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;
- Possuir profissionais qualificados para Administrar seus Bancos de Dados quando tratar-se de modalidade dedicado.
- Executar backup do Banco de Dados caso não tenha contratado serviço adicional de backup para seus Bancos de Dados, quando tratar-se da modalidade dedicado.

- Definir os objetos a serem copiados em consonância com a política de backup da MTI caso tenha contratado serviço adicional de backup e restore.

MTI

- Estabelecer contrato comercial entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Comunicar ao cliente qualquer anormalidade detectada no ambiente de Banco de Dados Contratado;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção programada;
- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- Manter a gestão dos contratos dos provedores de equipamentos, software básico e serviços componentes, de maneira a atender os níveis acordados com o cliente;
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Executar backup, de acordo com a política de backup da MTI, para a modalidade de Banco de Dados em ambiente compartilhado;
- Monitorar o ambiente de Banco de dados contratado para prevenir possíveis ocorrências que possam deixar o serviço indisponível.

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Banco de Dados SQL Server em ambiente compartilhado	Banco
Banco de Dados ORACLE em ambiente compartilhado – administrado pelo cliente	Banco
Banco de Dados ORACLE em ambiente compartilhado – administrado pela MTI	Banco
Banco de Dados PostgreSQL em ambiente compartilhado	Banco
Banco de Dados MySQL em ambiente compartilhado	Banco
Banco de Dados MongoDB em ambiente compartilhado	Banco
Banco de Dados em Ambiente Dedicado	Projeto específico