

SERVIÇO: 01.07 – Nuvem Privada Oracle

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

Descrição:

Provimento de plataforma para hospedagem de banco de dados Oracle, aplicações JAVA e soluções de BI em Oracle Analytics, disponíveis nas modalidades compartilhada ou dedicada.

Diferenciais MTI:

Serviço disponibilizado com segurança no Datacenter da MTI conectado ao cliente via fibra ótica (quando disponível) com alta disponibilidade, redundância e monitoramento, dimensionado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente.

Detalhamento:

O serviço de Nuvem Privada Oracle Cloud é disponibilizado nas modalidades:

Modalidade compartilhada:

As soluções/produtos são entregues em ambiente que divide recursos computacionais entre vários clientes, não sendo permitidas mudanças no ambiente para atendimento de demandas específicas, exceto se não apresentar impacto aos demais instalados no ambiente compartilhado. Vale ressaltar que mesmo em ambiente compartilhado são implementados mecanismos de segurança e segregação lógica visando garantir que um cliente não tenha acesso a dados/informações de outro.

Modalidade dedicada:

É disponibilizado ao cliente uma Instância/Cluster da solução/produto contratado, sem o compartilhamento de recursos e com customização do ambiente e configurações de acordo com as necessidades do cliente e disponibilidade da Plataforma.

Obs. Quando o cliente opta pela modalidade dedicada, com a administração dele, a equipe da MTI não se responsabiliza pelas configurações, publicações e alterações realizadas no ambiente, não tendo inclusive acesso ao mesmo.

A gerência do ambiente é de responsabilidade da MTI envolvendo os sistemas operacionais, conectividade, assim como equipe técnica competente para garantir a continuidade dos serviços relacionados.

Os serviços/soluções disponíveis:

a. Hospedagem de Banco de dados Oracle como serviço, compreendendo:

- Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;
- Instalação e configuração dos bancos de dados;
- Permissões de acesso conforme padrões definidos pela MTI;
- Criação e alteração de estruturas de banco de dados conforme solicitação do cliente;
- Suporte técnico em horário comercial da 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, ressalvadas as exceções previstas conforme portaria nº 067/2008. Ambiente
- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações;

b. Soluções de BI em Oracle Analytics Cloud Service, compreendendo:

- Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;
- Instalação e configuração da Instância de OAC;
- Configuração das chaves de acesso aos servidores que hospedam a solução;
- Provisionamento de área de armazenamento (Contratação do Serviço 01.04);
- Disponibilização de Logs;
- Scale Up/Scale Down dos recursos do ambiente (Necessário adequação contratual por meio de serviços adicionais);
- Suporte técnico em horário comercial da MTI;
- Intermediação com o suporte do fornecedor, seguindo a política de atendimento/suporte global por ele ofertada;
- Monitoramento do ambiente identificando possíveis anomalias em seu funcionamento;
- Suporte na recuperação do ambiente, em função da ocorrência de problemas que o indisponibilize;
- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.
- Modalidade compartilhada necessário contratação de serviços específicos de "08 - Sistema de Informação".

c. Hospedagem de Aplicações JAVA em Java Cloud Service, compreendendo:

- Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;
- Instalação e configuração da Instância de OAC;
- Configuração das chaves de acesso aos servidores que hospedam a solução;
- Provisionamento de área de armazenamento (Contratação do Serviço 01.04);
- Ambientes de Produção, Homologação e Desenvolvimento;
- Criação de regras de firewall para acessos;
- Tecnologias compatíveis com Weblogic Application Server;
- Ferramentas de Segurança e Administração;
- Procedimentos padronizados de operação, backup e recuperação das aplicações;
- Disponibilização de acesso à aplicação através da rede INFOVIA-MT e Internet;
- As solicitações de atualização para aplicações JAVA em ambientes de Produção devem ser realizadas através de abertura de chamado no SAC;
- Disponibilização de Logs;
- Scale Up/Scale Down dos recursos do ambiente (Necessário adequação contratual por meio de serviços adicionais);
- Suporte técnico em horário comercial da MTI;
- Intermediação com o suporte do fornecedor, seguindo a política de atendimento/suporte global por ele ofertada;
- Monitoramento do ambiente identificando possíveis anomalias em seu funcionamento;
- Suporte na recuperação do ambiente, em função da ocorrência de problemas que o indisponibilize;

- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.

Excluído:

a. Soluções de Banco de Dados:

- 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 pelo MTI.
- Armazenamento de Informações (**Serviços específicos no Catálogo**);
- Consultoria Técnica (**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.
- Serviço de Backup para modalidade dedicado (**Serviço específico no Catálogo**).

b. Soluções de Oracle Analytics:

- Todas atividades inerentes à utilização da solução, como ex.:
 1. Criação ou manutenção de projetos, fluxos de carga e ligações de dados;
 2. Construção, manutenção e publicação de dashboards e relatórios;
 3. Configuração e Controle de acesso de usuários aos artefatos produzidos;
 4. Consultoria ou capacitação na Solução; (Serviço específico do catálogo)
 5. Backup de projetos.

c. Soluções de Aplicação:

- Permitir acesso às instalações físicas da infraestrutura das aplicações hospedadas;
- Cessão de licenças ou equipamentos da MTI para os clientes;
- Cessão de licenças de uso de aplicações hospedadas;
- Manutenção corretiva ou evolutiva das aplicações hospedadas;
- Carga de dados através de processo automático ou digitação nas bases de dados da aplicação;
- Suporte às funcionalidades do sistema hospedado;
- Análise de desempenho e vulnerabilidade no código das aplicações;
- Armazenamento de Informações (**Serviço específico no Catálogo**);
- Serviços relacionados a Banco de Dados (**Serviço específico no Catálogo**);
- Serviço de certificação digital de aplicação (Modalidade opcional de contratação);
- Disponibilização de IP válido na internet (Modalidade opcional de contratação);
- Gerenciamento de Domínio MT.GOV.BR (**Serviço específico no Catálogo**);
- Consultoria Técnica (**Serviço específico no Catálogo**);

Produto Final:

Infraestrutura de banco de dados, aplicação ou Oracle Analytics na nuvem privada Oracle disponibilizada e gerenciada.
SLA: <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidade do serviço 99% ao mês;• Tempo para disponibilizar a aplicação após emissão da OS é conforme requisitos técnicos da solução.• Restabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade é de 4 horas;
Pré-requisito: <ul style="list-style-type: none">• 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: <p>Cliente</p> <ul style="list-style-type: none">• 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;• Definir os objetos a serem copiados em consonância com a política de backup da MTI caso tenha contratado serviço adicional de backup e restore. <p>MTI</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.