**DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES BANCO DE DADOS**

ÍNDICE

1. Versão do Produto 3

2. Descrição Resumida 3

3. Objetivo 3

4. Benefícios 3

4.1. Diferenciais Comerciais 3

5. Escopo de Atuação 3

6. Ofertas 4

7. Monitoramento 4

8. Premissas e Requisitos 4

9. Matriz de Responsabilidades 4

10. Requisição de Serviço 5

1. Versão do Produto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versão** | **Escopo**  | **Data de Atualização** |
| Versão 01 | Criação do documento | - |

1. Descrição Resumida

Atualmente, a maioria dos aplicativos de uma organização possui um banco de dados, que fornece suporte aos processos de negócios e permite que eles tomem decisões baseadas nos dados. O serviço de gerenciamento de banco de dados **SONDA** traz a experiência e habilidades necessárias para garantir que os ambientes de banco de dados tenham alto desempenho, segurança e acessibilidade.

Todas a atividades são realizadas de acordo com os processos definidos pela Governança, com base no framework ITIL com o intuito de permitir o controle e rastreamento de qualquer alteração no ambiente.

O time também trabalha utilizando metodologias Ágeis, trazendo para o dia a dia uma melhor comunicação, praticidade, alinhamento de expectativa e colaboração, adaptabilidade e flexibilidade buscando um maior e melhor alinhamento entre o time e o **CLIENTE** com rápidas resoluções de possíveis problemas e conflitos, redução de riscos e resultado final de alta qualidade, economia de recursos por meio de entregas mais assertivas, agilidade e eficiência nas entregas e na execução do projeto como um todo, flexibilidade para propor alternativas e chegar à melhor solução possível.

1. Objetivo

Os objetivos do serviço Professional Services de Banco de Dados são:

* Manter a performance adequada, a disponibilidade necessária e a integridade dos bancos de dados;
* Prover segurança no acesso aos bancos de dados;
* Analisar e tratar as informações coletadas pelo monitoramento, logs e ferramentas de gestão;
* Manter os ambientes em versões suportadas pelos fabricantes.
* Execução de procedimentos (scripts) relacionados a administração de banco de dados a fim de garantir atendimento as requisições dos **CLIENTES**.
1. Benefícios

Os benefícios do serviço Professional Services de Banco de Dados são:

* Equipe técnica em constante desenvolvimento e evolução frente as principais tecnologias de banco de dados do mercado;
* Monitoramento proativo do ambiente gerando uma maior disponibilidade e performance dos sistemas dependentes do banco de dados.
	1. Diferenciais Comerciais
* Equipe especializada em multi plataformas de banco de dados com cobertura de atendimento 24x7x365 dias ano para tratativa de incidentes e requisições;
* Suporte consultivo ao **CLIENTE** de acordo com as necessidades do negócio;
1. Escopo de Atuação

Os produtos suportados por este serviço são:

* Microsoft SQL Server;
* Banco de Dados Oracle;
* MySQL;
* MariaDB;
* PostgreSQL;
* IBM DB2.
1. Ofertas

O Professional Services de banco de dados engloba suporte especializado para ajudar os **CLIENTES** a gerenciar eficazmente seus sistemas de banco de dados. Isso inclui análise de requisitos e segurança, garantindo que os dados sejam armazenados, acessados e protegidos de maneira eficiente e segura, de acordo com as necessidades específicas do **CLIENTE**.

1. Monitoramento

Para uma gestão preventiva e preditiva, a **SONDA** disponibiliza relatórios para que o **CLIENTE** possa ficar seguro tendo a certeza que o ambiente é gerido e acompanhado a todo instante pela equipe **SONDA.**

### **Monitoramento automático**

Visando trabalhar de forma preventiva a **SONDA** disponibiliza a ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI) para abertura automática de chamados ao detectar anomalia no ambiente diminuindo o tempo de resposta de qualquer anormalidade apresentada.

1. Premissas e Requisitos
* As situações nas quais o **CLIENTE** necessite de administração de ambiente para si ou para terceiros, devem ser documentadas através de Carta de Risco e a solicitação de acesso deverá ser monitorada;
* Caso seja de interesse do **CLIENTE**, a **SONDA** poderá fazer a administração remota do banco de dados de seus **CLIENTES**, obedecendo as premissas e requisitos deste serviço;
* Para administração remota do ambiente do **CLIENTE**, é necessário que haja conectividade ponto a ponto, VPN ou MPLS sendo o fornecimento destes tratados em fase de proposta;
* Os custos com deslocamento e hospedagem dos profissionais **SONDA** para qualquer localidade para prestação de serviço de Professional Services de Banco de Dados remoto fica a cargo do **CLIENTE;**
* Caso o licenciamento a ser utilizado no ambiente seja de propriedade do **CLIENTE**, este precisa ser apresentado e documentado para a equipe **SONDA** em fase de projeto.
1. Matriz de Responsabilidades

Para um melhor entendimento a matriz de responsabilidade será classificada com base na metodologia RASIC, onde: **R** - Responsável; **A** - Aprovador; **S** - Suporte; **I** – Informado e **C** – Consulta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Instalação e Desinstalação de software de bancos de dados em modo standalone ou cluster | R | S/A |
| Configuração de bancos de dados e de componentes em modo standalone ou cluster | R | S/A |
| Geração de traces de bancos de dados | R | S |
| Análise, envio e movimentação de logs de bancos de dados  | R | I/S |
| Configuração de auditoria de bancos de dados. | R | I |
| Criação e exclusão de usuários e roles de bancos de dados | R | S |
| Concessão e revogação de privilégios para usuários ou roles de bancos de dados | R | S |
| Alteração de senhas e desbloqueio de usuários de bancos de dados | R | S |
| Criação e configuração de comunicação entre bancos de dados | R | S |
| Configuração de infraestrutura para bancos de dados | R | I |
| Startup e shutdown de bancos de dados | R | I |
| Geração e import de dumps | R | S/A |
| Criação, remoção e redimensionamento de datafiles | R | S |
| Criação, Configuração e Remoção de componentes de armazenamento lógico (tablespaces, dataspaces etc.) | R | S |
| Análise de desempenho de bancos de dados | R | S |
| Suporte a times de desenvolvimento na execução de códigos desenvolvidos pelo **CLIENTE** (Exceto desenvolvimento de lógica aplicativa) | R | S |
| Expurgo ou carga de dados | R | S/A |
| Criação, configuração e Remoção de replicação de bancos de dados | R | S/A |
| Upgrade de bancos de dados, conforme restrições do licenciamento | R | S/A |
| Refresh de ambientes de homologação e desenvolvimento | R | S/A |
| Manipulação de objetos programáveis (functions, triggers, procedures etc.) | R | S/A |
| Execução de scripts de manipulação de dados – DML | R | I |
| Particionamento de tabelas | R | S |
| Redimensionar ou limpar pools de memória | R | I |
| Mover arquivos de bancos de dados | R | I |
| Criação, Validação e Remoção de entradas do tnsnames | R | S |
| Contato e abertura de chamados com fornecedores | R | I |
| Criação ou exclusão de diskgroups do ASM | R | S |
| Inclusão e exclusão de discos do ASM | R | S |
| Configuração de parâmetros do banco de dados | R | S |
| Migração de bancos de dados | R | S/A |
| Criação, renomear e remoção de banco de dados em modo standalone ou cluster | R | S/A |
| Criação, alteração, verificação e exclusão de JOB | R | S/A |

1. Requisição de Serviço

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisição** | **Classificação** | **Tempo de Solução** |
| Instalar software de banco de dados | C | Gestão de Mudança |
| Desinstalar software de banco de dados | C | Gestão de Mudança |
| Instalar software de banco de dados em cluster | F | Gestão de Mudança |
| Desinstalar software de banco de dados em cluster | F | Gestão de Mudança |
| Criar banco de dados em cluster | C | Gestão de Mudança |
| Remover banco de dados em cluster | C | Gestão de Mudança |
| Configuração de banco de dados em cluster | F | Gestão de Mudança |
| Configuração de componentes de rede de banco de dados em cluster | F | Gestão de Mudança |
| Configuração de parâmetros de banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Criar banco de dados | C | Gestão de Mudança |
| Remover banco de dados | C | Gestão de Mudança |
| Alteração de nome de banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Gerar trace | C | Conforme TS Contratado |
| Criar auditoria de banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Alterar auditoria de banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Remover auditoria de banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Criar usuários em banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Conceder ou remover privilégios para usuários de banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Criar comunicação entre banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Alterar comunicação entre banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Remover comunicação entre banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Verificar comunicação entre banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Configuração de componentes de rede de banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Iniciar banco de dados | A | Conforme TS Contratado |
| Parar banco de dados | A | Conforme TS Contratado |
| Dump sob demanda | C | Gestão de Mudança |
| Import sob demanda | C | Gestão de Mudança |
| Criar datafile | C | Conforme TS Contratado |
| Remover datafile | C | Conforme TS Contratado |
| Estender datafile | C | Conforme TS Contratado |
| Criar componentes de armazenamento lógico (tablespaces, dataspaces, etc.) | C | Conforme TS Contratado |
| Remover componentes de armazenamento lógico (tablespaces, dataspaces, etc.) | C | Conforme TS Contratado |
| Execução de scripts de objetos de banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Atribuir privilégios | C | Conforme TS Contratado |
| Remover privilégios | C | Conforme TS Contratado |
| Criar roles | C | Conforme TS Contratado |
| Alterar roles | C | Conforme TS Contratado |
| Remover roles | C | Conforme TS Contratado |
| Analisar desempenho de banco de dados | F | Conforme TS Contratado |
| Expurgo de dados | C | Gestão de Mudança |
| Criar replicação de banco de dados | F | Gestão de Mudança |
| Alterar replicação de banco de dados | F | Conforme TS Contratado |
| Remover replicação de banco de dados | F | Conforme TS Contratado |
| Upgrade de banco de dados | F | Gestão de Mudança |
| Realizar refresh de ambiente | C | Gestão de Mudança |
| Analisar performance de comando sql | F | Conforme TS Contratado |
| Job – criar agendamento | C | Conforme TS Contratado |
| Job - alterar agendamento | C | Conforme TS Contratado |
| Job - remover agendamento | C | Conforme TS Contratado |
| Job - verificar agendamento | C | Conforme TS Contratado |
| Obj.executável - extrair fonte | C | Conforme TS Contratado |
| Obj.executável - habilitar trigger | C | Conforme TS Contratado |
| Obj.executável - desabilitar trigger | C | Conforme TS Contratado |
| Obj.executável - recompilar objeto inválido | C | Conforme TS Contratado |
| Objetos - executar analyze | C | Gestão de Mudança |
| Objetos - executar truncate em tabela ou partição | C | Conforme TS Contratado |
| Objetos - movimentação de tabelas | C | Conforme TS Contratado |
| Objetos - rebuild de índices | C | Gestão de Mudança |
| Partições- adicionar | C | Conforme TS Contratado |
| Partições- remover | C | Conforme TS Contratado |
| Partições- mover | C | Conforme TS Contratado |
| Analisar alert.log | C | Conforme TS Contratado |
| Iniciar listener de banco de dados | A | Conforme TS Contratado |
| Parar listener de banco de dados | A | Conforme TS Contratado |
| Incluir entrada em tnsnames | C | Conforme TS Contratado |
| Remover entrada em tnsnames | C | Conforme TS Contratado |
| Privilégios - atribuir privilégios de usuários | A | Conforme TS Contratado |
| Privilégios - copiar privs outro usuário em uma instância | C | Conforme TS Contratado |
| Privilégios - copiar privs outro usuário em várias instâncias | C | Conforme TS Contratado |
| Usuário - alterar senha | A | Conforme TS Contratado |
| Usuário - encerrar sessão | A | Conforme TS Contratado |
| Usuário - remover | A | Conforme TS Contratado |
| Usuário - criar em massa | A | Conforme TS Contratado |
| Usuário - remover em massa | A | Conforme TS Contratado |
| Usuário - desbloquear | A | Conforme TS Contratado |
| Usuário - incluir em role | A | Conforme TS Contratado |
| Configurar listener | C | Conforme TS Contratado |
| Instalar client banco de dados | C | Conforme TS Contratado |
| Criar diskgroup no ASM | C | Conforme TS Contratado |
| Excluir diskgroups no ASM | C | Conforme TS Contratado |
| Inserir discos no ASM | C | Conforme TS Contratado |
| Remover discos do ASM | C | Conforme TS Contratado |
| Migração de bancos de dados (somente tarefas relacionadas a migração do BD) | F | Gestão de Mudança |

