



**DESCRITIVO PROFESIONAL
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	-

2. 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 as 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.

3. 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**.

4. 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.

4.1. 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;

5. Escopo de Atuação

Os produtos suportados por este serviço são:

- Microsoft SQL Server;
- Banco de Dados Oracle;
- MySQL;
- MariaDB;
- PostgreSQL;
- IBM DB2.

6. 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**.

7. Monitoramento

Para atuar de forma preventiva e preditiva, a **SONDA** oferece o serviço de Monitoramento que coleta dados dos itens monitorados e identifica condições que indicam a saúde do ambiente, sinalizando possíveis riscos ou sucessos operacionais.

O **CLIENTE** tem acesso ao portal da ferramenta de monitoramento, onde pode visualizar dados e relatórios detalhados, garantindo total transparência e a certeza de que o ambiente está sendo continuamente gerido e acompanhado pela equipe **SONDA**.

Além disso, o serviço conta com integração entre nosso ITSM e o Monitoramento por meio da ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI), permitindo a abertura automática de chamados sempre que uma anomalia for detectada. Isso reduz significativamente o tempo de resposta a qualquer irregularidade no ambiente.

8. 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.

9. 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, dataspace 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

10.Requisição de Serviço

A tabela abaixo lista as requisições de serviços disponíveis para solicitações dos **CLIENTES** assim como seu tempo de solução e horário de cobertura.

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, tablespaces, etc.)	C	Conforme TS Contratado
Remover componentes de armazenamento lógico (tablespaces, tablespaces, 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

A large, bold, blue stylized letter 'N' that fills most of the frame. The letter has a rounded top and a curved bottom right. In the bottom right corner, there is a small blue rectangular box containing the text 'SONDA' in white, with 'make it easy' in a smaller white font below it.

SONDA[®]
make it easy