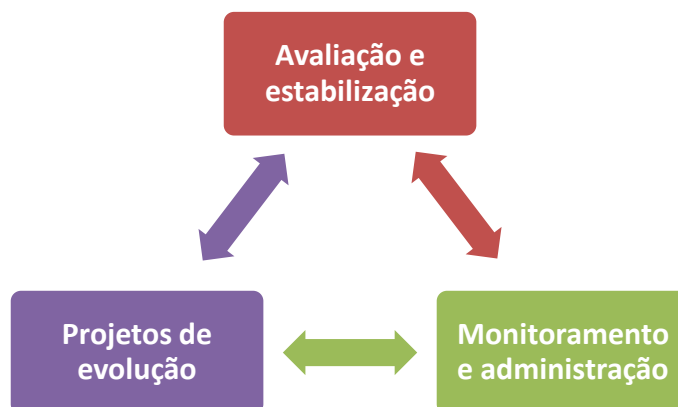


Sr. Nimbus – DBA Remoto

O serviço “DBA Remoto” da Sr. Nimbus oferece ao cliente uma melhor estruturação e otimização do seu ambiente de plataforma de gerenciamento de dados baseado no Microsoft SQL Server. Esta otimização pode ser alcançada através de ações em três áreas principais:

- **Avaliação e Estabilização:** fazemos um retrato do seu ambiente de dados, para que sejam detectados problemas reais e potenciais, e também para que possa ser feita uma lista de melhorias que levem a um ambiente mais estável.
- **Monitoramento e Administração:** Durante toda a semana a equipe da Nimbus ficará monitorando a saúde do seu ambiente de através de mecanismos de alerta configurados em seu ambiente, e em momentos específicos na semana um profissional da Sr. Nimbus verificará detalhes dos alertas recebidos e desempenhará atividades de DBA, realizando atividades de correção, prevenção de problemas ou administrativas.
- **Projetos de Evolução:** com o conhecimento adquirido por nossos consultores sobre o seu ambiente de dados e os processos da sua organização, podemos auxiliá-los em projetos de evolução do ambiente, que implementem novas funcionalidades para melhor atender aos requisitos de sua organização.



Estas ações estão estruturadas em um pacote de atividades e processos de trabalho, e serão realizadas remotamente pela equipe de consultores em SQL Server da Sr. Nimbus. A realização remota dos serviços permite que sua empresa desfrute de um corpo técnico altamente preparado e experiente, sem necessidade de deslocamento físico destes profissionais (redução de custo e maior rapidez no atendimento), aliado a um modelo *pay-as-you-go*, no qual o cliente regula o consumo das horas alocadas e consequentemente o custo do serviço.

Os benefícios desse modelo são imensos:



- Economia com gastos de deslocamento, que podem significar uma quantia representativa com qualquer fornecedor (15% a 25%).
- Estabilização do seu ambiente com profissionais de renome no mercado e com experiência na plataforma Microsoft SQL Server (2000, 2005, 2008, 2008R2 e 2012).
- Orientação da sua equipe técnica de modo que ela tenha propriedade para assumir o ambiente.
- Apoio de uma equipe multidisciplinar e altamente qualificada. Na Sr. Nimbus você não contrata um profissional, contrata a equipe inteira.
- Maior garantia no suporte ao negócio, melhorando desempenho e segurança, promovendo a alta disponibilidade e minimizando uma eventual perda de dados.

Depois do apoio da Sr. Nimbus para melhor gerenciar seu ambiente, sua empresa estará mais protegida contra os problemas do dia a dia, e sua equipe vai trabalhar mais tranquila e focar no que realmente importa: seu negócio.

Como o Serviço É Organizado?

Avaliação e Estabilização

- **Avaliação inicial do estado do ambiente.** Nesta fase é realizada a coleta de dados para reconhecimento do ambiente e verificação de uma *checklist* que permitirá uma avaliação dos principais problemas. Também serão feitas verificações de configurações padrão relativas a melhores práticas de acordo com os dados coletados. Esta fase termina com a apresentação, para a equipe de Banco de Dados da contratante, de um relatório sobre a avaliação do ambiente: problemas detectados e sugestões de melhorias que podem ser implementadas.
- **Implementação de melhorias críticas.** Esta fase é a continuidade da fase de avaliação do ambiente, na qual serão realizadas as seguintes ações:
 - **Priorização e resolução dos problemas detectados.**
 - **Priorização e implementação das melhorias para o ambiente.**

Monitoramento e Administração

A Sr. Nimbus executará o monitoramento contínuo do ambiente e execução de tarefas administrativas (DBA), através da realização das seguintes atividades:

- **Implantação de ferramenta de monitoramento:**
 - Será instalado o produto SQL Monitor da empresa RedGate (<http://www.red-gate.com/products/dba/sql-monitor/>) com licença de uso cedido pela Sr. Nimbus.
 - Customizações da ferramenta com scripts da Nimbus e aplicação de outros mecanismos de monitoramento e notificação desenvolvidos pela nossa equipe.
- **Avaliação e manutenção de vários pontos de atenção no ambiente,** tais como:
 - Configuração do sistema operacional e instâncias do SQL Server.

- Banco de dados: arquivos, configuração, padrões, indexação, manutenção, tempdb, entre outros.
- Documentação do ambiente SQL Server - instância, banco de dados, Jobs, entre outros.
- Garantia de backup, criação de rotinas e documentação para restauração dos bancos de dados.
- Monitoramento de desempenho com a criação de baseline com vários contadores de performance, bem como atuação pró-ativa na otimização de procedimentos e consultas.
 - i. Também é coberto: Análise do plan cache, bloqueios e deadlocks, sort/hash warnings, problema de indexação, uso efetivo do buffer pool, etc.
- Acompanhamento contínuo dos eventos e problemas mais sensíveis através de policy based management, extended events e profiler.
- Contínuo monitoramento de corrupção de dados também é coberto.
- Análise de aspectos de segurança: remoção de permissões em excesso, organização dos usuários e papéis, criptografia de dados, transporte de dados, segurança de backup, entre outros.
- **Execução de medidas corretivas ou preventivas**, derivadas da avaliação do ambiente e priorização feitos em comum acordo entre cliente e Sr. Nimbus.
- **Elaboração de relatório de status mensal do ambiente**, informando ao cliente o resultado do monitoramento, questões tratadas e suas causas, medidas executadas, e resultados esperados / obtidos.
- **Execução de demandas do cliente**, de forma a que sejam atendidas as necessidades de evolução do ambiente, de acordo com os requisitos que a organização deseja de sua plataforma de gerenciamento de dados.

Projetos de Evolução

A Sr. Nimbus, através da experiência obtida com seus serviços em clientes dos mais variados portes e de diversos segmentos, pode auxiliar a equipe de Banco de Dados da contratada na criação de *deliverables* que aumentem a disponibilidade e robustez do seu ambiente de gerenciamento e fornecimento de dados, tais como:

- **Criação e implementação de um Plano de Recuperação de Desastres (DR – Disaster Recovery)**. Produto essencial a qualquer organização na qual o impedimento do acesso aos dados impacta na execução dos seus processos. A criação de um Plano de Recuperação de Desastres permite avaliar, testar e deixar documentados os procedimentos que devem ser tomados quando da falha de um dos componentes do ambiente de dados da organização. O Plano de Recuperação de Desastres contempla:
 - **Definição de SLAs (Acordo de Nível de Serviço)**: da área de banco de dados em casos de desastre, entre áreas relacionadas, documentação do *Recovery Time Objective* e *Recovery Point Objective*.



- **Validação dos backup:** seus backups permitem uma recuperação dos dados de acordo com o nível exigido por sua organização? Em quanto tempo? Quanto trabalho será perdido no pior caso?
- **Passos de recuperação:** Perdeu um arquivo de dados? Um banco de dados? Uma instância? Um site inteiro? O plano de recuperação de desastre possui todo o passo-a-passo do que precisa ser feito para colocar seu ambiente operacional.
- **Elementos relacionados:** Se servidor externo de backups ou arquivos binários fazem parte da sua solução, tudo deve estar contemplado no plano de DR.
- **Projetar e implementar soluções de alta disponibilidade:** cluster de instâncias SQL Server, database mirroring, log shipping, replicação de dados ou o novo AlwaysOn do SQL server 2012. Projetamos sua solução de HA (*high availability*) para garantir que seu negócio não será prejudicado em caso de desastres ou paradas não programadas.
- **Serviços de Qualidade dos Dados:** limpeza, integração e consolidação de dados, com objetivo de criar a base necessária para projetos sólidos e Business Intelligente, master data management.
- **Automatização de processos:** Processos de negócio e rotinas do ambiente são comumente tarefas executadas por profissionais, sujeito a falhas humanas e problemas diversos. Automatização através de scripting e ferramentas é a solução para uma equipe eficiente e profissional.
- **Validação de vulnerabilidades:** ataques de injeção de SQL já se tornaram o inimigo público número 1 das empresas, a Sr. Nimbus pode ajudar a sua empresa a fazer validação de aspectos relacionados e esse tipo de ataque, no banco de dados e nas suas aplicações, além de outros aspectos de segurança.

Como o Serviço Será Executado?

Avaliação e Estabilização

- **Kickoff.** Presencial. Apresentação dos consultores da Sr. Nimbus à equipe, instalação e configuração dos mecanismos de coleta de dados. Estimativa: até 24h de duração.
- **Coleta de dados.** Remoto caso haja mecanismo de acesso remoto aos servidores. Estimativa: até 24h de duração.
- **Análise dos dados e elaboração do Relatório de Avaliação do Ambiente.** Remoto. Estimativa: até 24h de duração.
- **Apresentação do Relatório de Avaliação do Ambiente.** Presencial. Estimativa: 1 dia.
- **Aplicação de resoluções para aspectos críticos,** com duração variável de acordo com as tarefas selecionadas e duração do período de estabilização contratado. Atendimento remoto.

Monitoramento e Administração

As atividades executadas durante a fase de Monitoramento e Administração são divididas em três categorias:

- **Atividades recorrentes de monitoramento e administração:** Lista de checagem de pontos de atenção do ambiente e de eventuais medidas corretivas/preventivas.
 - Esta lista será elaborada pela equipe da Sr. Nimbus, baseando-se nos dados coletados na fase de Avaliação e Estabilização, e deverá ser priorizada e aprovada em conjunto com o cliente.
 - O monitoramento e administração serão realizados remotamente. Neste período, o profissional da Sr. Nimbus estará disponível para contato remoto com a equipe do cliente, durante a execução das tarefas.
 - Serão combinadas as datas nas quais o monitoramento e medidas serão realizadas, seguindo uma recorrência definida pelo contrato e em horário comercial, como por exemplo: segunda e quinta-feira, entre 08:00h e 12:00h.
- **Demandas do cliente:** Atividades de modificação da configuração do ambiente a pedido do cliente, com duração máxima estimada de 40 horas, fora dos horários de monitoramento e administração. É necessário contratação de um pacote de horas para execução dessas tarefas.
 - Execução remota.
 - Cada demanda aberta pelo cliente é analisada pela equipe da Sr. Nimbus e um período estimado para execução definido. Junto com a priorização das atividades a demanda será executada e a duração efetiva reportada após a execução.
 - O início efetivo da demanda ficará acordado com base na disponibilidade do cliente e da agenda dos consultores Sr. Nimbus, conforme definido em proposta de execução de serviço, usualmente no horário comercial.
- **Chamados de suporte:** Atendimento a problemas que impedem o funcionamento de algum serviço no ambiente.
 - Severidades:
 - Alta – início do atendimento em até 4h. Custo: 4x o valor da hora, cobrança mínima de 8h, qualquer horário.
 - Média – início do atendimento em até 8h. Custo: 2x o valor da hora, cobrança mínima de 8h, horário comercial e noturno (até 23h59min).
 - Baixa – início do atendimento em até 2 dias, horário comercial. Duração máxima estimada de 16 horas.
 - A severidade é declarada pela equipe do cliente na abertura do chamado, podendo ser modificada ao longo do mesmo, o que incorre em reinício da contagem dos prazos do SLA para a nova severidade, sem alteração dos custos já incorridos pela classificação anterior do chamado.
 - Se um chamado qualquer severidade é resolvido em 1 hora, o caso é encerrado e o ticket da abertura de chamado cobrado. Ao extrapolar o ticket de 8 horas a



utilização horas se estende até que o problema seja resolvido ou contratante e Sr. Nimbus tenham dado um encaminhado para o caso.

- **Atendimento presencial: não é coberto no serviço de DBA Remoto.**

Considerações e itens fora do escopo

Abaixo destacamos considerações e itens que estão fora do escopo do serviço de “monitoramento e administração” do DBA Remoto.

- Escrever rotinas e códigos relativos à implementações de novas regras de negócio ou correções de regras existentes.
 - Um serviço sob-demanda pode ser contratado para novos projetos de banco de dados com SQL Server, com definição de arquitetura, modelagem do banco de dados e desenvolvimento da solução.
- Atendimento presencial não está contemplado no serviço de DBA Remoto.
 - Novas propostas de serviço com atendimento presencial podem ser requisitadas pelo cliente.
- Uma vez cancelado o contrato de serviço do DBA Remoto, todos os artefatos e ferramentas instalados pela Sr. Nimbus no ambiente devem ser removidos, pois licenças e propriedade intelectual são da Sr. Nimbus.
 - Caso o cliente deseje manter em seu ambiente os mecanismos de monitoramento e automatização instalados, uma proposta será feita pela Sr. Nimbus para que o cliente possa assumir o ambiente.
- Treinamento formal dos profissionais do cliente: durante a execução dos serviços de DBA Remoto a Sr. Nimbus estará continuamente ajudando a equipe do cliente na capacitação e orientação dos profissionais, mas não é encarado como um treinamento formal.
 - Diferentes turmas e cursos são oferecidos pela Nimbus:
<http://www.srnimbus.com.br/cursos/>
- Disponibilidade de acesso ao ambiente:
 - Problemas de infra-estrutura que interrompam o acesso remoto ao servidor inviabilizarão a realização de atendimento por parte da Sr. Nimbus, sendo responsável da contratante reestabelecer o acesso remoto para que o atendimento possa ser efetuado.
- Somente versões a partir do SQL Server 2005 são contempladas no escopo deste serviço. Para instâncias com SQL Server 2000, a equipe da Nimbus ajudará a contratante no processo de migração para uma versão mais atual.



Acesso e Confidencialidade

É necessário disponibilizar acesso ao servidor de produção e teste, garantindo permissão de System Administrator (SA) nas instâncias do SQL Server a serem analisadas, além de permissão para disparar contadores e analisar logs do sistema operacional. Também é necessário acesso remoto ao ambiente, para análise pontual de elementos, durante qualquer uma das etapas do serviço.

A equipe da Sr.Nimbus garante a confidencialidade e sigilo de toda e qualquer informação divulgada pelas partes, incluindo, mas não se limitando a descobrimentos, ideias, conceitos, know-how, técnicas, desenhos, especificações, diagramas, modelos, mostras, tabelas, dados, programas de computador, discos, disquetes, fitas, planos de marketing, nomes e outros dados de clientes, bem como outras formas tangíveis ou intangíveis de informação.

Investimento Para os Serviços Prestados? (ANTIGO)

- Avaliação e Estabilização: pagamento dividido em duas etapas
 - Avaliação: R\$ 18.000,00 em até 10 dias após a apresentação do Relatório de Avaliação do Ambiente.
 - Estabilização (implementação das melhorias priorizadas a partir do Relatório de Avaliação do Ambiente): R\$ 150,00/hora alocada. Será fornecida estimativa da duração de execução por tarefa e relatório periódico de consumo de horas por atividade.
- Monitoramento e Administração - Atividades recorrentes de monitoramento e demandas do cliente: R\$ 120,00/hora alocada. Pagamento deve ser realizado dia 05 de cada mês, condicionado à apresentação dos Relatórios de Status Semanal do ambiente, que conterão o descritivo das atividades executadas, e o número de horas executadas nas rotinas de monitoramento e nas demandas originadas do cliente.
- Monitoramento e Administração - Chamados de suporte: R\$ 150,00/hora alocada. Pagamento deve ser realizado dia 05 de cada mês, condicionado à apresentação dos Relatórios de Status Semanal do ambiente, que conterão o descritivo das atividades executadas, e o número de horas executadas nas rotinas de monitoramento e nas demandas originadas do cliente.
- Projetos de Evolução: serão objeto de propostas em separado.