Demanda infraestrutura hibrida Santa Casa de São Paulo.

Carlos, ontem estive na Santa Casa de São Paulo conversando com o Milton e eles nos passou uma tarefa, entregar para ele alguns cenários para o refresh do datacenter da instituição.

Pedi para ele o sizing atual para iniciarmos esse estudo. Segue doc anexo.

Eles estão avaliando todos os cenários possíveis, entre eles:

* DC Remoto com equinix, Ascenty... – neste caso locaria em torno de 100 servidores de aplicação e levaria nosso ODA se fosse viável.
* On premise com Dell, HP, Lenovo... Este caso é pouco provável devido a infraestrutura física do DC atual não estar adequada e necessitando de reforma.
* 100% Cloud, todos os sabores – neste caso existe a possibilidade de não precisar mais do nosso ODA e fazer tudo em cloud (Cenário ruim para Accerte)
* O Cenário ideal para o Milton e o Gilberto e ter a produção em cloud e o DR com o ODA da Accerte.

Carlos, nos podemos apresentar diversos cenários para ele.

Carlos,

Ontem tive o prazer de visitar a Santa Casa de São Paulo e falar com o Milton sobre uma tarefa muito relevante. Ele nos incumbiu de desenvolver diversos cenários para a atualização do datacenter da instituição. Para começarmos essa análise, solicitei a ele as informações de dimensionamento atuais, que estão detalhadas no documento anexo.

Nesse momento, eles estão em fase de avaliação de várias alternativas, incluindo:

* **Datacenter Remoto com Equinix, Ascenty, etc.: Nesse contexto, consideraríamos a locação de aproximadamente 100 servidores de aplicação e, se possível, a integração do nosso ODA.**
* **Infraestrutura On-Premise com Dell, HP, Lenovo, etc.:** Entretanto, esse cenário é menos provável devido à inadequação da infraestrutura física atual do datacenter, que necessitaria de reformas.
* **Modelo 100% em Nuvem:** Nessa abordagem, contemplaríamos todas as opções de provedores de nuvem disponíveis. Uma observação relevante é que, nesse cenário, existe a possibilidade de não necessitarmos mais do nosso ODA, o que poderia não ser vantajoso para a Accerte.
* **Cenário Ideal para Milton e Gilberto:** O cenário desejado pelo Milton e pelo Gilberto seria ter a produção migrada para um ambiente em nuvem, enquanto o Disaster Recovery (DR) permaneceria apoiado no ODA da Accerte.

Estamos em posição de apresentar diversas possibilidades para eles, atendendo às diferentes perspectivas apontadas acima, ou até mesmo apresentar uma nova.

Nesta demanda vamos concorrer com diversos players mas podemos utilizar o relacionamento estreito que temos com o Milton para apresentar diversos cenários e com o apoio dele ir com o melhor cenários técnico/ comercial.

Expurgo de dados do BD Top Alto

Jorge, como falamos para iniciarmos o dimensionamento do esforço para a ação de expurgo necessitamos de uma definição da data de corte que a Top Alto necessita.

Após a definição da data de corte conseguiremos apresentar um cenário real para a TOP ALTO. Hoje a Top Alto tem 13 anos de dados armazenados em Banco de dados. Podemos colocar grande parte dessa base em um backup frio, onde você ainda conseguiria fazer consulta, mas com um tempo maior de resposta. Isso desoneraria o Banco de dados e ficaria em backup quente, de alta demanda de consulta, apenas os dados dos últimos 3 anos por exemplo.

Após nossa conversa você sentiu alguma diferença de performance e de ações proativas do nosso time?

O Matheus ficou de verificar a rotina do 531 e criar um job de limpeza de uma tabela específica.

Jorge,

Como discutimos anteriormente, estamos prontos para dar início ao processo de dimensionamento para a ação de expurgo na Top Alto. No entanto, para seguirmos adiante, é fundamental que definamos a data de corte que a Top Alto requer para essa operação.

Uma vez que tenhamos essa data de corte estabelecida, seremos capazes de apresentar um cenário concreto e preciso para a Top Alto. Atualmente, a Top Alto possui um histórico de dados que abrange um período de 13 anos armazenados em seu banco de dados. Uma estratégia viável seria migrar uma parte significativa desses dados para um backup frio. Nesse cenário, ainda seria possível realizar consultas, embora com tempos de resposta mais prolongados. Isso resultaria na liberação da carga sobre o banco de dados principal. Os dados mais requisitados, correspondentes aos últimos 3 anos, permaneceriam no backup quente, otimizando as consultas de alta demanda.

Após a nossa conversa, você notou alguma diferença em termos de performance ou ações proativas por parte da nossa equipe? Quanto ao Matheus, ele se comprometeu a revisar a rotina do processo 531 e criar um job específico para a limpeza de determinada tabela.

Estou à disposição para qualquer esclarecimento adicional e aguardo sua orientação para prosseguirmos.

Atenciosamente

Comercial Esperança

Após algumas idas minha a Comercial Esperança foi me relatado algumas situações que eu gostaria de compartilhar com a nossa alta gestão.

Em meados de junho ocorreu em evento no BD da Comercial Esperança - Incidente do storage ao adicionar espaço em disco, incidente causado pelo time da Comercial Esperança. Com isso o time da Accerte entrou em ação dando todo a apoio e executando diversas tarefas para garantir o mais rapidamente possível o reestabelecimento pleno do ambiente do cliente.

Esse evento acarretou um consumo de horas excedentes por parte do cliente, mais precisamente 53 horas com um custo de R$ 350,00 a hora homem (Conforme contrato) dando um total de R$ 18.432,14. Até então a Comercial Esperança nunca tinha excedido as horas contratadas (30 horas mensais não cumulativas). Isso colocou luz ao valor hora do contrato, mais precisamente nos itens abaixo:

**b) Modalidade de Atendimento**

b.2 – Referente aos chamados atendidos fora do horário e/ou objeto contratado, a

primeira hora contratada terá custo de R$ 1.440,00 (Um mil quatrocentos e quarenta

reais), e cada hora adicional terá o custo de R$ 350,00 (Trezentos e cinquenta reais);

**Cláusula Segunda – Carga Horária**

**Parágrafo Primeiro** – Os serviços referentes ao objeto do presente contrato serão

prestados em carga horária de 30 (trinta) horas mensais não cumulativas;

**Parágrafo Segundo** – O valor de cada hora excedente à quantidade mencionada no

parágrafo acima, será o dobro do valor da hora vigente do contrato;

Já em minha primeira visita o valor hora foi apontada pelo cliente como um item que eles gostariam de discutir, mas como estávamos tratando também do serviço pontual de Expurgo de Dados do BD resolvemos focar neste tema primeiro.

Foram apresentados dois cenários ao time técnico do cliente.

1 - de 170 horas onde não seria realizado o Export/Import, isso não entregaria para o cliente todas as possibilidades de ganhos no ambiente.

2 - de 206 horas que seria realizado o Export/Import trazendo grandes melhorias e deixando o servidor com mais recursos disponíveis devido a uma melhor distribuição dos dados.

Para cotação segui o que está descrito em contrato, então se tratando de um serviço fora do objeto contratado a primeira hora contratada ficou em um custo de R$ 1.440,00, e cada hora adicional ao custo de R$ 350,00

O valor total do cenário 1 ficou em R$ 60.900,00

O valor total do cenário 2 ficou em R$ 73.500,00

Após análise do time da Comercial Esperança e algumas conversar entre mim e o Alexandre foi aprovado pelo time técnico do cliente o cenário 2 de 206 horas. A proposta então foi enviada para o setor de compras onde a Lilian ficou responsável pela negociação de valores.

Já em nossa primeira conversa ela questionou o valor hora da proposta, argumentei com ela da complexidade e o alto grau de responsabilidade que essa tarefa implicar. Apontei para ela o alto grau técnico necessário para essa tarefa.

Após isso ela argumentou que verificou com outros fornecedores o valor de hora excedente e para serviços fora do escopo e que chegou em uma média de R$ 170,00 a hora, falei que este valor existe sim no mercado, mas que nem todos os serviços são iguais e que no valor de hora também está o nível do profissional (Junior – Pleno – Sênior) e também a expertise da empresa para determinados serviços. Dentre outros pontos.

Após isso voltei novamente pessoalmente a Comercial Esperança onde me encontrei com a Lilian e o Alexandre, onde o tema custo foi novamente o assunto, apontei ate onde conseguiria chegar mas ainda não foi o suficiente, ela queria chegar a algo em torno de R$170.00 a hora.

Nesta conversa o Alexandre falou que não gostaria, mas se necessário iria para o mercado para executar este serviço com outra empresa. Com isso o sinal de alerta foi ligado... ele executando o serviço com outra empresa necessariamente implicaria em dar acesso e privilégios de administrador ao bando de dados do cliente, isso não sendo recomendado e nem compliance com práticas de segurança. Informei isso a ele e ele falou que está ciente disso e que no caso poderia deixar o acesso administrador a essa outra empresa.

Temos um caso bastante relevante para resolver e no meu ponto de vista crucial para a saúde do contrato de prestação de serviços que temos com a Comercial Esperança.

Pessoal preciso do apoio de vocês para resolver este caso e conversarmos sobre qual estratégia vamos seguir.

Outro ponto que o Alexandre me falou que gostaria de verificar é em relação a alguns chamados que executamos de maneira proativa, ele gostaria de em algumas situações que ele fosse informado para aprovar ou não a execução do chamado. Vou tratar disso com ele nesta semana.

Neila,

Após algumas idas minha a Comercial Esperança foi me relatado algumas situações que eu gostaria de compartilhar com a nossa alta gestão.

Ao longo das minhas visitas, fui informado sobre algumas situações que merecem a nossa atenção e análise criteriosa. Em meados de junho, ocorreu um evento relevante no Banco de Dados da Comercial Esperança - um incidente de storage ao adicionar espaço em disco, resultado de uma ação do próprio time da Comercial Esperança. Em resposta a esse desafio, a nossa equipe da Accerte prontamente entrou em ação, oferecendo suporte integral e realizando uma série de tarefas para restaurar o ambiente do cliente no menor prazo possível.

A consequência imediata desse evento foi um consumo excepcional de horas, totalizando 53 horas adicionais, com um custo de R$ 350,00 por hora-homem, de acordo com os termos do contrato. Esse montante totalizou R$ 18.432,14. É relevante observar que, até então, a Comercial Esperança nunca havia ultrapassado as horas contratadas mensalmente (30 horas não cumulativas).

Esse evento trouxe à luz a cláusula referente ao valor hora do contrato, especificamente os pontos abaixo:

* Modalidade de Atendimento: A primeira hora excedente, quando atendendo fora do horário e/ou objeto contratado, acarreta um custo de R$ 1.440,00. Cada hora adicional é taxada a R$ 350,00.
* Carga Horária: O contrato estipula uma carga horária de 30 horas mensais, não acumulativas.
* Horas Excedentes: Qualquer hora que ultrapasse a quantidade estipulada acarretará um custo dobrado em relação ao valor da hora estabelecido pelo contrato.

Desde a minha primeira visita, o cliente manifestou interesse em discutir o valor da hora estipulado. No entanto, dado que estávamos também concentrados em discutir a implementação do serviço pontual de Expurgo de Dados do Banco de Dados, optamos por priorizar essa discussão.

Durante o processo, apresentamos ao time técnico do cliente dois cenários possíveis:

1. Cenário com duração de 170 horas, excluindo a realização de Export/Import. Embora essa abordagem não proporcionasse ao cliente todos os benefícios possíveis no ambiente, essa era uma opção.
2. Cenário com duração de 206 horas, envolvendo a realização do Export/Import. Esta alternativa traria melhorias substanciais, resultando em um servidor com mais recursos disponíveis devido à distribuição mais eficiente dos dados.

Minha cotação se baseou nos termos do contrato, o que levou à primeira hora excedente custando R$ 1.440,00 e cada hora adicional a R$ 350,00.

O valor total estimado para o cenário 1 foi de R$ 60.900,00. O valor total estimado para o cenário 2 foi de R$ 73.500,00.

Após uma análise, o time técnico da Comercial Esperança aprovou o cenário 2, composto por 206 horas. No entanto, a proposta seguiu para o setor de compras, onde Lilian, responsável pela negociação de valores, passou a considerar os detalhes.

Nossas conversas com Lilian abordaram diretamente o valor hora proposto na proposta. Eu expliquei a complexidade e a grande responsabilidade associadas a essa tarefa, enfatizando o alto nível de competência técnica exigido para sua execução.

Lilian compartilhou que havia consultado outros fornecedores e, em média, o valor hora excedente para serviços fora do escopo estava em torno de R$ 170,00. Expliquei que, embora essa faixa de preço exista no mercado, ela não reflete a igualdade de todos os serviços, levando em conta, por exemplo, o nível de profissionalismo (júnior, pleno ou sênior) e a expertise da empresa em lidar com tarefas específicas.

Em um encontro posterior com Lilian e Alexandre, discutimos novamente a questão do custo. Eu apresentei os limites nos quais poderíamos chegar, porém Lilian expressou a necessidade de se aproximar de um valor em torno de R$ 170,00 por hora.

Nessa reunião, Alexandre mencionou a possibilidade de buscar serviços de outra empresa. Contudo, é importante frisar que isso acarretaria conceder acesso e privilégios de administrador ao banco de dados do cliente a terceiros, o que não se alinha com as melhores práticas de segurança. Eu ressaltei esse aspecto para Alexandre, que compreendeu a implicação e que estaria disposto a seguir esse caminho.

Estamos diante de um caso de relevância. Acredito que essa situação requer nossa atenção conjunta e que uma estratégia precisa ser definida.

Outro ponto levantado por Alexandre diz respeito à aprovação proativa de chamados. Ele expressou o desejo de ser informado em determinadas circunstâncias para poder aprovar ou não a execução do chamado. Eu vou abordar essa questão com ele nesta semana.

Estou confiante de que, com a nossa abordagem unificada, seremos capazes de resolver esse desafio e fortalecer ainda mais o contrato que mantemos com a Comercial Esperança.

Aguardo sua orientação e sugestões.

Atenciosamente,

Assunto: Potencialize sua Logística com Tecnologia - Parceria Estratégica

Olá xxxxxx, espero que esteja tudo bem por aí.

Eu sou Leonardo da Accerte, especialistas em soluções tecnológicas para suporte, cloud, banco de dados e segurança.

Vocês, da BBM Logística, têm nossa admiração como um dos principais operadores logísticos do Mercosul. Acreditamos que nossa experiência pode trazer ainda mais eficiência e excelência às suas operações. Nossos cases de sucesso com o Grupo Dellys e Rio Vermelho são testemunhos do impacto positivo que trazemos para operações logísticas como a de vocês.

O Que Accerte Oferece:

* **Soluções de Nuvem e Segurança:** Otimização e proteção de dados para operações mais sólidas.
* **Gestão de Banco de Dados:** Acesso rápido, Monitoramento, Sustentação e segurança às informações cruciais.
* **Licenciamentos e Parcerias:** Aproveitamento máximo das tecnologias Oracle, Microsoft, Veeam, AWS e outras.
* **Equipamentos Oracle:** ODA, Exadata, Exacc, suporte completo, desde a escolha até a manutenção dessas soluções.

Gostaríamos de agendar uma reunião para detalhar como nossa expertise pode contribuir com a BBM Logística.

Esperamos contribuir ainda mais para o setor logístico com vocês.

Qual o melhor caminho para agendar uma reunião com você? .

Atenciosamente,

Olá a todos,

Um ótimo dia.

Estou entrando em contato para discutir uma abordagem altamente estratégica e proativa.

Imagine o cenário em que estamos em um momento de transição de um parceiro de serviço de suporte, mas infelizmente nos vemos diante de um desafio: não temos acesso completo às informações necessárias para garantir uma transição tranquila.

Diante disso, venho propor algo que, acredito, pode não só superar essa adversidade, mas também nos posicionar em um patamar de excelência e confiança.

Minha sugestão é mobilizar nossa equipe técnica, aliada a consultores especializados, para criar uma documentação independente, abrangente e atualizada sobre sua infraestrutura e sistemas críticos. Além disso, elaborar um plano de contingência robusto, visando cobrir quaisquer lacunas que possam surgir.

O objetivo final é estabelecer uma base sólida para uma transição bem-sucedida e eficiente, alavancando nossa expertise interna e o conhecimento externo. Estou convencido de que esse esforço nos permitirá navegar por esse momento desafiador com determinação e confiança renovadas.

Podemos agendar uma conversa para discutir em mais detalhes como podemos implementar essa abordagem consultiva e estratégica.

Atenciosamente,

Espero que estejam bem.

Meu nome é Leonardo da Accerte especializada em soluções de tecnologia e suporte, sustentação de cloud, banco de dados e segurança. Somos parceiros certificados de líderes do mercado, como Oracle, Microsoft, Veeam, Fortinet, Azure e AWS. Nossa experiência abrange implementação e sustentação de soluções como Exacc, Exadata e ODA.

Gostaria de destacar que temos contribuído significativamente com empresas renomadas, como Comercial Esperança e Grupo Dellys, Atacadista Super Adega e muitos outros, proporcionando soluções que elevaram a eficiência e a segurança de suas operações.

Acreditamos que nossa experiência e casos de sucesso podem agregar valor à visão e operações do Assaí Atacadista. E compartilhar como podemos impulsionar a excelência e a inovação em seus processos.

Podemos agendar uma reunião para discutir como nossas soluções podem atender às suas necessidades específicas?

Ficaria grato por essa oportunidade.

Atenciosamente,

Olá Emerson, boa tarde!

Estou entrando em contato para discutir como podemos fortalecer a colaboração entre a Sênior e a Accerte.

A Accerte é especializada em tecnologia, suporte, bancos de dados e segurança. Somos parceiros certificados da Oracle, Microsoft, Veeam, Fortinet, Azure e AWS. Nossa experiência inclui soluções como Exacc, Exadata e ODA.

Podemos conversar para explorar como nossos serviços podem beneficiar a Sênior?

Aguardo seu retorno para agendar uma conversa.

Obrigado e até breve!

Contas para a Fran tentar acessar para retomarmos a conversa sobre demandas do cliente.

**Santa Casa Franca** – Rosilaine - [rosilaine.braga@ossfranca.org.br](mailto:rosilaine.braga@ossfranca.org.br)

**Resumo de contatos anteriores:**

Santa Casa de Franca Tem banco 11C e estavam cotando o 19c diretamente com a Oracle. Aspectos financeiros da Fundação estão inviabilizando o projeto. Ex algumas unidades conseguem arcar com um custo mensal e outras nao. Com isso o projeto foi empurrado para Dezembro. Eu falei com a Rosilaine e perguntei se podemos entrar para buscar essa flexibilidade que ela precisa para fazer essa atualização agora. Ela achou interessante e me autorizou a buscar isso internamente. perguntar pra Fran Ver se tem RO na Oracle Buscar agenda para fazer uma pesquisa consultiva na Fundação, colocar Carlos Rodrigo na agenda. Falei com Rosi ao telefone novamente no dia 03/07 ela vai buscar uma agenda com o Wilian da OSSFranca - Reforçando com a Rosi para agendarmos para esse mês de agosto. Não consigo mais contato.

**Associação da Santa Casa de Misericórdia de Salto de Pirapora – Luciano Henrique – 15 9 9772 1040**

Luciano Henrique Souza Oliveira - ADM do Hospital. Nao deu continuidade ao projeto, mas ficamos de retomar na semana do dia 17/07 - Falei com ele hoje 17/07 e ficou de me retornar de tarde. - Ainda sem agenda. Tentando agenda com Luciano, mas ele não nunca tem um janela para conversarmos sobre a retomada do analise do ambiente dele. Devido a fazer algum tempo desde uma nova apresentação do portifólio e alinhamento de demandas e expectativas é necessário.