



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA A CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS ORACLE, PELO PERÍODO DE 24 (VINTE E QUATRO) MESES:

1. Serviços previstos:

1.1 Serviço de administração do banco de dados Oracle, composto principalmente de: instalação e criação de banco de dados Oracle, atualização de versão (no caso de aquisição de atualizações, conveniência e autorização do contratante, com o ambiente devidamente homologado), análise da performance e do crescimento do banco, análise de rotinas de backup e de recuperação de dados e outros aspectos de segurança e integridade das informações conforme detalhamentos nos itens seguintes.

1.2 Serviço de suporte técnico para o banco de dados Oracle, tanto para resolução de problemas como para preveni-los, dando soluções adequadas às ocorrências.

1.3 Serviço de transferência de conhecimento em administração de banco de dados Oracle.

1.4 Documentação de todos os procedimentos previstos e executados.

1.5 Suporte e manutenção de serviços de contingência que vierem a ser implantados no decorrer do contrato.

1.6 O monitoramento deverá ser feito através de indicadores e métricas com informações para análise coletadas e enviadas para a contratada de forma automática através de ferramentas automatizadas implementadas no ambiente;

1.7 Alertas sobre problemas potenciais e interrupção de serviços essenciais do banco de dados Oracle deverão ser enviados antevendo as ocorrências ou, na impossibilidade, imediatamente após a ocorrência dos mesmos; deverá abranger os tópicos de desempenho, disponibilidade, planejamento de capacidade, estabilidade, proteção a falhas e segurança de acesso.

1.8 Deverá ser feita a análise e ajustes do desempenho do banco de dados Oracle nos itens: alocação de memória do gerenciador e suas áreas, atividades de segmentos de rollback, atividades de segmentos de undo, áreas de sort, áreas e eventos de contenção do gerenciador, configuração shared server, estatísticas de I/O do banco de dados, área temporária do gerenciador, características de tablespaces, datafiles e tempfiles, atividades do redo log, estatísticas do gerenciador, parâmetros de inicialização.

1.9 Deverá ser feita a análise e ajustes das áreas físicas do banco de dados nos itens: alocação e comportamento da área física, alocação dinâmica de espaço, fragmentação de objetos, tablespaces e datafiles.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- 1.10 Deverá ser feita a verificação da segurança de acesso do banco de dados no item: privilégios especializados para roles e usuários.
- 1.11 Deverá ser feita a verificação na proteção à falhas do banco de dados nos itens: logs e mensagens de backup e banco de dados de contingência.
- 1.12 Deverá ser feita a verificação da disponibilidade e estabilidade do banco de dados nos itens: eventos de erros, análise de logs, traces e alerts, corrupção lógica e física, atividades de tarefas automatizadas com jobs, status de objetos.
- 1.13 Deverá haver manutenção em serviços de sincronização de views materializadas já existentes, e nas que vierem a ser implementadas no ambiente do SEMAE.
- 1.14 Deverá haver suporte em um ou mais ambientes de banco de dados Oracle criados ou há serem criados no SEMAE, mesmo em diferentes versões.
- 1.15 Deverão ser suportados banco de dados Oracle na versão 11g e superiores.

2. Condições de execução dos serviços:

- 2.1 O suporte poderá ser feito por meio de visitas técnicas ao local, via telefone, via e-mail ou monitoramento remoto (via Web).
- 2.2 Para os serviços a serem executados em situações críticas ou paradas do banco de dados, a contratada deverá ter um prazo para atendimento inicial de até 1(uma) hora, devendo o mesmo ser solucionado no prazo estipulado pelo fiscal do contrato, o qual não será superior a 6 (seis) horas. Estes serviços poderão ser executados remotamente ou na impossibilidade de comunicação entre contratada e SEMAE, a contratada deverá vir até o SEMAE para execução dos serviços.
- 2.3 O SEMAE poderá solicitar, caso seja necessário, uma visita técnica mensal no local em situações normais com prazo de atendimento em média de 6 (seis) horas e caso não tenha havido nenhuma outra visita no local durante o mês. A visita deverá ser agendada entre as partes com no mínimo 72 (setenta e duas) horas de antecedência.
- 2.4 O SEMAE poderá solicitar serviços através de telefone, e-mail ou ferramenta via web. O horário de atendimento desses serviços deverá ser em esquema 24x7x365 (ininterrupto) e deverá estar computado no valor fixo mensal.
- 2.5 Nos casos de serviços a serem executados no local que implicarem em parada no banco, os mesmos deverão ser agendados após o término do horário de atendimento ao público (às 16h30m).
- 2.6 Para os serviços que forem executados no local haverá uma franquia mensal de 18 (dezoito) horas, que uma vez ultrapassada, o SEMAE se compromete em pagar as horas excedentes com base no valor unitário.



DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.7 A contratada poderá fazer uso de ferramentas de monitoramento e diagnóstico, tal que não interfira no tráfego da rede interna, após análise e aprovação do SEMAE.

2.8 A contratada deverá fornecer relatório mensal com a documentação de todos os procedimentos que foram previstos e executados tanto por via remota como no SEMAE.

2.9 Deverá ser informado na proposta o valor unitário da hora excedente. Será considerada a quantidade de 2 (duas) horas no mês somente como estimativa de horas excedentes para que o setor responsável efetue a reserva de verba.

2.10 A contratada deverá disponibilizar sistema de Service Desk baseado em práticas de ITIL através da internet com acesso controlado e seguro para abertura de chamados e devido acompanhamento com fornecimento de usuário e senha para a contratante.

3. Documentos:

3.1 A empresa deverá apresentar juntamente com a documentação:

- Atestado de capacidade técnica de empresa pública ou privada emitido em papel timbrado contendo: nome da empresa declarante, identificação, assinatura do responsável e telefone para contato, comprovando a prestação de serviço de administração de banco de dados Oracle, com no mínimo 8.000 horas de suporte técnico;

3.2 Quando da assinatura do contrato, deverá ser entregue:

- Declaração emitida pelo fabricante do software (Oracle), informando que a contratada é uma empresa membro do Oracle Partner Network, na categoria *Certified Silver Partner* ou *superior*, com especialização *Oracle Database*;
- Declaração que a empresa possui profissional Administrador de Banco de Dados (DBA) certificado pela Oracle, que deverá suportar a demanda e o ambiente da contratante;
- Declaração que a empresa possui profissionais certificados em ITIL em sua estrutura de atendimento que deverá suportar a demanda e o ambiente da contratante;
- Certificados emitidos pelas entidades oficiais pertinentes, em nome dos profissionais citados nas declarações.

4. Aspectos gerais:

4.1 O contrato de suporte poderá ser prorrogado nos termos da Lei 8666/33.

4.2 A contratada obriga-se a manter sigilo sobre informações confidenciais a que tiver acesso durante a realização dos serviços.

4.3 A contratada deverá prestar o referido suporte nos ambientes operacionais Windows e Linux.

4.4 Para os serviços no SEMAE, os mesmos deverão ser executados na Divisão de Tecnologia da Informação, na Rua XV de Novembro, 2200 – Bairro Alto – Piracicaba SP.



SERVIÇO MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO – SEMAE
Autarquia Municipal - Lei Municipal n.º 1.657 de 30 de abril de 1969
Rua XV de Novembro, 2.200 – Piracicaba/SP – CEP 13.417-100
Fone: (19) 3403-9611 - ramal 9686 - Fax: (19) 3426-9234
www.semaepiracicaba.sp.gov.br

DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.5 As despesas com deslocamento, pedágios, estadias, alimentação ou quaisquer outras devem estar previstas no valor mensal do contrato.

4.6 Deverão ser informados todos os meios de contato (telefone fixo, celular, e-mail, etc.) para pronto atendimento quando solicitado.


José Odivaldo Chitolina Junior
Divisão de Tecnologia da Informação