



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS

TERMO DE REFERÊNCIA SIMPLIFICADO

Contratação de empresa especializada em Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados – Microsoft SQL Server para realizar a gestão e monitoramento do servidor SQL Server. As principais atividades e tarefas devem ser realizadas com base nas melhores práticas e compreendem:

1. Ambiente físico e lógico:

Servidor Físico		
Servidor SGPM		
Sistema Operacional: WS2012 Standard		
SGBD SQL-Server 2008R2		
Processadores: 1- E5-2665 2.40GHz		
Memória: 128Gb Registrada		
Discos RAID1 + RAID1		
2x 300GB SAS + 2x 1.2TB SAS		
Distribuição Lógica dos Discos		
DISCO LOCAL	C:\ 199GB	Sistema Operacional
LUNSQL	D:\ 1,49TB	41 Bases de Dados SQL-Server
LUNSQLBKP	G:\ 2,99TB	Backup Full e Diferencial
LUNSQLLOG	L:\ 499GB	Logs das Bases de Dados SQL-Server
ARQS	F:\ 1,09TB	Arquivos diversos
ARQS2	I:\ 1,09TB	Arquivos diversos

2. Gerenciamento de Armazenamento

- Espaço das bases no banco de dados;
- Crescimento de objetos;
- Capacidade.

3. Gerenciamento de Privilégios de acesso – LGPD

- Usuários e grupos de usuários do banco de dados, com definição dos privilégios adequados;
- Senhas expiradas;
- Tentativas de acesso por Robô.

4. Gerenciamento de Chamados

- Controle e feedback dos chamados abertos pelo cliente conforme o nível de SLA;
- Abrir, acompanhar e realizar feedbacks chamados no fabricante de banco de dados (utilizando a conta de suporte do cliente).

5. Gerenciamento de Ambientes

- Manutenção de objetos (criação, alteração, remoção) no banco de dados (discutir com o cliente a necessidade e o impacto do comando antes execução);
- Exportação de dados do banco;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS

- Gerenciamento de filas de Jobs;
- Atualizações de bases existentes com dados de produção (limitado a um a cada 3 meses).

6. Gerenciamento de Performance

- Analisar e otimizar parâmetros dos bancos de dados;
- Identificação de consultas SQL com desempenho não satisfatório;
- Otimização de consultas SQL com desempenho não satisfatório (limitado a duas consultas ao mês);
- Gerenciamento de contenção interna ao banco de dados (limitado a dois serviços de *tuning* de aplicação no mês);
- Coleta de estatísticas;
- Reconstrução de objetos (quando necessário e identificada a necessidade de acordo a performance);
- Analise e indicação de alteração de tipos de tabelas existentes no produto (particionamento de dados, *nested tables*, etc - quando necessário e identificada a necessidade de acordo a performance).

7. Segurança de Dados

- Elaboração da política de *backup* e *recovery*;
- Testes de *recovery* (limitado a um a cada 6 meses);
- Recuperação do banco de dados em caso de falhas;
- Gerenciamento das execuções do processo de backup.

8. Gerenciamento de Software

- Aplicação de patches de correção e patches de atualização;
- Gerenciamento de erros internos do banco de dados.

9. Ferramenta de Acesso ao Monitoramento

- Disponibilização de ferramenta para acesso ao monitoramento de forma on-line via internet com todas as informações e o relatório de serviços/indicadores atualizados, com os devidos acessos.

10. Acordo de Nível de Serviço (SLA)

- Aplicar o acordo de nível de serviço (SLA - *Service Level Agreement*) descrito abaixo para utilizado na abertura dos Chamados:

Nível SLA	DESCRIÇÃO	Atendimento	SOLUÇÃO	Exemplos de PROBLEMAS
0	O problema ou defeito ocasionado afeta o ambiente impedindo que o trabalho prossiga. Chamados de SLA-0 indicam um impacto crítico no negócio e são tratados como uma situação de emergência. É necessário haver a mesma disponibilidade das áreas envolvidas na solução dos problemas enquadrados nesta	Imediato	Até 2 horas	Indisponibilidade das bases de dados de produção Erro crítico na infraestrutura que suporta as aplicações com alto impacto ao usuário final e sem contorno possível



PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDERNEIRAS

	modalidade.			
1	O problema ou defeito ocasionado afeta de forma relativa uma parte importante do ambiente. Nenhum contorno está disponível; mas, no entanto, as operações continuam de forma restrita.	Até 2 horas	Até 8 horas	Erro em aplicações que não causem a parada do ambiente. Alguns sistemas indisponíveis; performance extremamente baixa.
2	O problema ou defeito ocasionado possui pequeno impacto ao ambiente em curto prazo.	Até 12 horas Horário Comercial	Até 24 horas Horário Comercial	Indisponibilidade dos ambientes de homologação. Erro em rotinas de carga de bases de dados em homologação. Alteração de <i>packages</i> , <i>procedures</i> , funções, tabelas, índices e <i>views</i> no ambiente de produção para correção de erro das aplicações
3	Não existem problemas ou defeitos no ambiente. Este nível de SLA contempla as alterações de manutenções evolutivas nos ambientes de produção.	Até 16 horas Horário Comercial	Até 32 horas Horário Comercial	Alteração de objetos, tabelas e índices referente a área de aplicações administradas pela área no ambiente de produção Criação de novas estruturas de produção, <i>owner</i> de aplicações, <i>databases</i> .
4	Não existem problemas ou defeitos no ambiente. Este nível de SLA contempla as atividades de auxílio ao desenvolvimento, dúvidas, criação e manutenção de procedimentos de administração e suporte do ambiente.	24 horas Horário Comercial	48 horas Horário Comercial	Suporte à área de DESENVOLVIMENTO <i>Tuning</i> de aplicações e procedimentos. Tarefas rotineiras de administração de banco de dados.

A realização de todas as atividades poderá ocorrer de forma remota aos servidores de banco de dados, seja através de link dedicado ou via internet através do uso de VPN, *Terminal Services* (TS) ou SSH, prioritariamente em horário comercial e com o acompanhamento da área técnica da Prefeitura.

Prefeitura Municipal de Pederneiras, em 03 de setembro de 2026.

Diógenes de Magalhães
Sup. Serv. Adm. e Tec. Informação