



Anexo: 1	
Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

Catálogo de Serviços

Serviços de Sustentação

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

Sumário

1. Finalidade do Documento	3
2. Serviços Contratados.....	3
3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO	3
Infraestrutura Servidores: Sob Demanda	3
Infraestrutura Servidores: Monitoramento.....	4
Infraestrutura Virtualização: Sob Demanda	5
Infraestrutura Virtualização: Monitoramento	6
Infraestrutura Zimbra (SaaS): Sob Demanda	6
Infraestrutura Zimbra (SaaS): Monitoramento.....	7
Infraestrutura Segurança Firewall: Sob Demanda	8
Infraestrutura Segurança Firewall: Monitoramento	9
Infraestrutura Antivírus: Sob Demanda.....	9
Infraestrutura Antivírus: Monitoramento	10
Infraestrutura Rede: Sob Demanda.....	10
Infraestrutura Rede: Monitoramento	11
Infraestrutura Help Desk: Sob Demanda	11
Infraestrutura Cloud: Sob Demanda.....	13
Infraestrutura Cloud: Monitoramento	14
Infraestrutura Backup Cloud: Sob Demanda	14
Infraestrutura Backup Cloud: Monitoramento.....	15
Banco de Dados Oracle Sob Demanda	15
Banco de Dados Oracle Monitoramento.....	17
Banco de Dados MSSQL Sob Demanda	17
Banco de Dados MSSQL Monitoramento	20
Banco de Dados MYSQL Sob Demanda	21
Banco de Dados MYSQL Monitoramento.....	23
Banco de Dados PostgreSQL Sob Demanda	23
Banco de Dados PostgreSQL Monitoramento.....	26
Banco de Dados MongoDB Monitoramento	26
Banco de Dados MongoDB Sob Demanda.....	27

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

1. Finalidade do Documento

Este documento tem a finalidade de apresentar aos clientes da base o portfólio de serviços oferecidos pela 3DB, não se tratando, portanto, dos serviços efetivamente contratados.

2. Serviços Contratados

Os Serviços devidamente contratados constam descritos na *CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO*, item 1.3 *O(s) serviço(s) contratado(s) de SUSTENTAÇÃO de TI definido(s) pelo presente instrumento é(são), do contrato assinado.*

Onde é descrito de forma clara e precisa todos os serviços devidamente acordados entre as partes

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO

Infraestrutura Servidores: Sob Demanda

COD	Item	Descrição
1	Acompanhamento de atualização de sistema	Acompanha remotamente atualização ou configuração de sistemas realizados por terceiros
2	Análise de desempenho/performance	Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento, disco.
3	Análise de erros	Analisa erros diversos
4	Análise diária	Análise diária de eventos e erros importantes do ambiente
5	Checagem de indisponibilidade	Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços
6	Consultoria presencial	Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica
7	Correção de erros do S.O	Verifica e corrige erros decorrentes do Sistema Operacional
8	Configuração de aplicação	Configuração de aplicações que já se encontram instaladas
9	Configuração de S.O	Configurações diversas do Sistema Operacional, tais como: Alteração de hora, hostname, IP.
10	Correção de erros de backup	Analisa erros diversos relacionados ao serviço de backup
11	Desinstalação de aplicação	Remoção de aplicações que se encontram instaladas no servidor
12	Implantação solução de alta disponibilidade	Implantação de solução baseada em clusterização (Load Balance)
13	Implantação solução de continuidade	Implantação de solução baseada em múltiplos sites (FailOver)

Elaboração: Sebastião Santos	Aprovado: Comitê Diretivo	Data: 25/01/2019	Página 3 de 28
------------------------------	---------------------------	------------------	----------------

- | | | |
|-----------|--|--|
| 14 | Instalação de Aplicação | Instalação de novas aplicações no servidor |
| 15 | Manutenção de acesso de usuários | Criação, configuração ou alteração de permissões de acesso em diretório |
| 16 | Manutenção de política de auditoria | Criação, configuração ou alteração na política de auditoria para monitoria de eventos de logon, alterações de configurações. |
| 17 | Manutenção de política de backup | Criação, configuração ou alteração na política de backup do Sistema Operacional, arquivos ou aplicações conforme a necessidade |
| 18 | Manutenção de política de grupo | Criação, exclusão ou alteração em políticas de grupo para aplicação em controlador de domínio |
| 19 | Manutenção de política de segurança | Criação, exclusão ou alteração em políticas de segurança do servidor conforme a necessidade |
| 20 | Manutenção de Serviços Linux | Configuração ou alteração em serviços executados no Sistema Operacional Linux |
| 21 | Manutenção de Serviços Windows | Configuração ou alteração em serviços executados no Sistema Operacional Windows |
| 22 | Manutenção de usuários | Criação, configuração ou alteração de usuários, alteração de senhas, nomes de exibição. |
| 23 | Relatório de avaliação Técnica | Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução |
| 24 | Relatório de desempenho customizado | Emite relatório de desempenho customizado sob demandas específicas |
| 25 | Restauração e recuperação de backup | Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados |

Infraestrutura Servidores: Monitoramento

- | | | |
|-----------|---|---|
| 26 | Monitora a disponibilidade | Checa a disponibilidade |
| 27 | Monitora a execução do agente Zabbix | Checa se o agente Zabbix está em execução |
| 28 | Monitora alterações de hostname | Checa se houve alteração inesperada do hostname |
| 29 | Monitora reinicialização inesperada | Checa se houve reinicialização inesperada |
| 30 | Monitora temperatura do CPU | Checa se a temperatura do CPU excedeu o limite |
| 31 | Monitora load average do CPU | Checa se o load average do CPU excedeu o limite |
| 32 | Monitora utilização do CPU | Checa se a utilização do CPU excedeu o limite |
| 33 | Monitora utilização de espaço em disco | Checa se a utilização do espaço em disco excedeu o limite |
| 34 | Monitora utilização da memória RAM | Checa se a utilização da memória RAM excedeu o limite |
| 35 | Monitora quantidade de processos em execução | Checa a quantidade de processos em execução no Sistema Operacional excedeu o limite |
| 36 | Monitora alertas do Sistema Operacional | Checa a existência de alertas do Sistema Operacional |
| 37 | Monitora status de aplicações | Checa o status de aplicações |
| 38 | Monitora status de serviços | Checa se os serviços estão em execução |

- | | | |
|-----------|---|--|
| 39 | Monitora status dos discos | Checa a existência de alertas de erros nos discos |
| 40 | Monitora status do RAID | Checa a existência de alertas de erros na controladora RAID |
| 41 | Monitora status das fontes de alimentação | Checa a existência de alertas nas fontes de alimentação |
| 42 | Monitora status voltagem das fontes de alimentação | Checa a existência de alertas de erros na voltagem das fontes de alimentação |
| 43 | Monitora status das portas LAN | Checa o status de conexão das portas LAN |
| 44 | Monitora a versão da BIOS | Checa se a versão da BIOS está atualizada |
| 45 | Monitora portas de serviços | Checa se as portas de serviços estão disponíveis |
| 46 | Monitora status dos coolers | Checa se os coolers estão em execução |
| 47 | Monitora alterações de senhas /etc/passwd | Checa se houve alterações de senhas recentes no Linux |
| 48 | Monitora Overload de IO | Checa se o Overload de IO excedeu o limite |
| 49 | Monitora a utilização de inodes | Checa se a quantidade de inodes excedeu o limite |
| 50 | Monitora utilização de SWAP | Checa se a utilização de SWAP excedeu o limite |
| 51 | Monitora o horário de verão | Checa a configuração do horário de verão |
| 52 | Monitora fila de leitura de disco | Checa se o comprimento médio da fila de leitura de disco excedeu o limite |
| 53 | Monitora fila de gravação de disco | Checa se o comprimento médio da fila de gravação de disco excedeu o limite |

Infraestrutura Virtualização: Sob Demanda

- | | | |
|-----------|--|---|
| 54 | Análise de desempenho/performance | Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento, disco. |
| 55 | Análise de erros | Analisa erros diversos |
| 56 | Análise diária | Análise diária de eventos e erros importantes do ambiente |
| 57 | Manutenção de política de backup | Criação, configuração ou alteração na política de backup do Servidor Virtualizador conforme a necessidade |
| 58 | Checagem de indisponibilidade | Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços |
| 59 | Criação de VM | Criação de uma nova VM e a instalação do Sistema Operacional |
| 60 | Configuração de VM | Configuração ou alteração de uma VM existente |
| 61 | Implantação solução de alta disponibilidade | Implantação de solução baseada em clusterização (Load Balance) |
| 62 | Implantação solução de continuidade | Implantação de solução baseada em múltiplos sites (FailOver) |

- 63 Migração de VM** Migração de VM existente entre Servidores Virtualizadores diferentes ou entre discos no servidor de origem
- 64 Relatório de avaliação Técnica** Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução
- 65 Relatório de desempenho customizado** Emite relatório de desempenho customizado sob demandas específicas
- 66 Restauração e recuperação de backup** Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados

Infraestrutura Virtualização: Monitoramento

- 67 Monitora a disponibilidade** Checa a disponibilidade
- 68 Monitora a descoberta de VM's** Checa a existência de novas máquinas virtuais
- 69 Monitora a execução de máquinas virtuais** Checa a execução de máquinas virtuais
- 70 Monitora a versão do Hypervisor** Checa a versão do Hypervisor
- 71 Monitora acessibilidade do datastore** Checa a disponibilidade do datastore
- 72 Monitora latência do datastore** Checa a latência de acesso ao datastore
- 73 Monitora quantidade de máquinas virtuais** Checa a quantidade de máquinas virtuais provisionadas
- 74 Monitora status de serviços do Hypervisor** Checa o status dos serviços do Hypervisor

Infraestrutura Zimbra (SaaS): Sob Demanda

- 75 Análise de desempenho/performance** Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento, disco.
- 76 Análise de erros** Analisa erros diversos
- 77 Análise diária** Análise diária de eventos e erros importantes do ambiente
- 78 Checagem de indisponibilidade** Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços
- 79 Consultoria presencial** Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica
- 80 Correção de erros do S.O** Verifica e corrige erros decorrentes do Sistema Operacional do Servidor Zimbra
- 81 Configuração de Zimbra Server** Configurações ou alterações diversas no Zimbra Server
- 82 Configuração de S.O** Configurações diversas do Sistema Operacional do Servidor Zimbra Server, tais como: Alteração de hora, hostname, IP.

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

- | | | |
|-----------|--|---|
| 83 | Instalação de Zimbra Server | Instalação e configuração inicial do Servidor Zimbra Server |
| 84 | Manutenção de acesso de usuários | Criação, configuração ou alteração de permissões de acesso ao painel do Zimbra Server |
| 85 | Manutenção de Certificado | Criação, configuração, renovação ou alteração de certificados de segurança |
| 86 | Manutenção de cotas de usuários | Criação, configuração ou alteração de cotas de usuários |
| 87 | Manutenção de DNS | Criação, configuração ou alteração de serviços DNS ou endereços |
| 88 | Manutenção de Domínio | Criação, configuração ou alteração de domínios |
| 89 | Manutenção de política de backup | Criação, configuração ou alteração na política de backup do Servidor Zimbra ou de contas, conforme a necessidade |
| 90 | Manutenção de política de grupo | Criação, exclusão ou alteração em políticas de grupo do Zimbra Server |
| 91 | Manutenção de política de segurança | Criação, exclusão ou alteração em políticas de segurança do Zimbra Server |
| 92 | Manutenção de caixas postais | Criação, configuração ou alteração de caixas postais, alteração de senhas, nomes de exibição, inclusão em grupos. |
| 93 | Migração de caixas postais | Migração de caixas postais entre servidores de e-mail distintos |
| 94 | Relatório de avaliação Técnica | Emitir Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução |
| 95 | Relatório de desempenho customizado | Emitir relatório de desempenho customizado sob demandas específicas |
| 96 | Relatório de espaço utilizado | Emitir relatório com espaço utilizado por caixa postal |
| 97 | Relatório de lista de contas | Emitir lista de caixas postais por domínio |
| 98 | Restauração e recuperação de backup | Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados |

Infraestrutura Zimbra (SaaS): Monitoramento

- | | | |
|------------|---|---|
| 99 | Monitora a disponibilidade | Checa a disponibilidade |
| 100 | Monitora autenticação do Webmail | Checa a autenticação do serviço de webmail |
| 101 | Monitora domínios em blacklist | Checa a existência de domínios em blacklist |
| 102 | Monitora quantidade de e-mails na fila | Checa a quantidade de e-mails da fila |

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

103	Monitora validade do certificado	Checa a validade do certificado de segurança SSL
104	Monitora status dos serviços	Checa o status dos serviços do Zimbra
Infraestrutura Segurança Firewall: Sob Demanda		
105	Análise de desempenho/performance	Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento, disco.
106	Análise de erros	Analisa erros diversos
107	Análise diária	Análise diária de eventos e erros importantes do ambiente
108	Checagem de indisponibilidade	Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços
109	Configuração de QoS	Criação, configuração ou alteração de políticas de controle de utilização de banda
110	Configuração de VPN	Criação, configuração ou alteração de VPN's
111	Consultoria presencial	Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica
112	Configuração de Firewall UTM	Configurações ou alterações diversas em Firewall UTM
113	Implantação solução de alta disponibilidade	Implantação de solução baseada em clusterização (Load Balance)
114	Implantação solução de continuidade	Implantação de solução baseada em múltiplos sites (FailOver)
115	Manutenção de política de auditoria	Criação, configuração ou alteração na política de auditoria para monitoria de eventos de logon, alterações de configurações.
116	Manutenção de política de segurança	Criação, exclusão ou alteração em políticas de segurança em Firewall UTM
117	Manutenção de regras firewall	Criação, configuração ou exclusão de regras de firewall
118	Manutenção de regras proxy	Criação, configuração ou exclusão de regras de proxy
119	Manutenção de Serviços	Criação ou configuração de serviços tais como: DNS, DHCP, SNMP.
120	Manutenção de usuários	Criação, configuração ou alteração de usuários, alteração de senhas, nomes de exibição em equipamento Firewall UTM

- 121 Relatório de avaliação Técnica Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução
- 122 Relatório de avaliação Técnica Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução
- 123 Relatório de desempenho customizado Emite relatório de desempenho customizado sob demandas específicas
- 124 Restauração e recuperação de backup Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados
- 125 Substituição do equipamento Substitui equipamento Firewall UTM por motivos diversos tais como: equipamento com defeito, upgrade de modelo.

Infraestrutura Segurança Firewall: Monitoramento

- 126 Monitora a disponibilidade Checa a disponibilidade
- 127 Monitora Consumo de energia Checa o consumo médio de energia elétrica utilizada pelo equipamento
- 128 Monitora DHCP leases Checa a quantidade de DHCP leases em utilização
- 129 Monitora o load average da CPU Checa se o load average do CPU excedeu o limite
- 130 Monitora portas de serviços Checa se as portas de serviços estão disponíveis
- 131 Monitora reinicialização inesperada Checa se houve reinicialização inesperada
- 132 Monitora status das interfaces LAN Checa o status das interfaces LAN
- 133 Monitora status das interfaces VPN Checa o status das interfaces VPN
- 134 Monitora status de serviços Checa se as portas de serviços estão disponíveis
- 135 Monitora status dos coolers Checa se os coolers estão em execução
- 136 Monitora temperatura do CPU Checa se a temperatura do CPU excedeu o limite
- 137 Monitora tráfego de rede Checa se a utilização do tráfego de rede excedeu o limite
- 138 Monitora utilização da memória Checa se a utilização da memória RAM excedeu o limite
- 139 Monitora utilização de espaço em disco Checa se a utilização do espaço em disco excedeu o limite
- 140 Monitora versão do sistema Checa a versão do sistema

Infraestrutura Antivírus: Sob Demanda

- 141 Análise de erros Analisa erros diversos com software antivírus

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

- | | | |
|------------|--|---|
| 142 | Atualizar versão do agente | Configuração para atualização de versão do agente antivírus |
| 143 | Consultoria presencial | Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica |
| 144 | Configuração de Antivírus | Configurações ou alterações diversas no Antivírus |
| 145 | Implantação AV Server | Implantação e configuração do servidor antivírus |
| 146 | Instalação de agente | Instalação do agente antivírus |
| 147 | Manutenção de política de auditoria | Criação, configuração ou alteração na política de auditoria para monitoria de eventos e alertas de atividades suspeitas |
| 148 | Manutenção de política de segurança | Criação, exclusão ou alteração em políticas de segurança do Antivírus |
| 149 | Manutenção de usuários | Criação, configuração ou alteração de usuários de gerenciamento do antivírus, alteração de senhas, nomes de exibição |
| 150 | Relatório de avaliação Técnica | Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução |
| 151 | Análise de erros | Analisa erros diversos com software antivírus |

Infraestrutura Antivírus: Monitoramento

- | | | |
|------------|--|---|
| 152 | Monitora a detecção de ameaças | Checa a existência de ameaças detectadas por agente antivírus |
| 153 | Monitora a quantidade de agentes desatualizados | Checa a existência de agentes desatualizadas e quantidade |
| 154 | Monitora o status da licença | Checa se os agentes estão licenciados e o prazo de validade |

Infraestrutura Rede: Sob Demanda

- | | | |
|------------|--|--|
| 155 | Análise de desempenho/performance | Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento, disco |
| 156 | Análise de erros | Analisa erros diversos |
| 157 | Atualizar versão | Atualização de versão do firmware de equipamento de rede ou servidor de gerenciamento |
| 158 | Checagem de indisponibilidade | Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços |
| 159 | Configuração de QoS | Criação, configuração ou alteração de políticas de controle utilização de banda "QoS" em equipamento de rede |

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

- 160 Consultoria presencial** Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica
- 161 Configuração de WIFI** Configurações ou alterações diversas em equipamento WiFi
- 162 Instalação de equipamento de rede** Instalações de equipamentos diversos de rede (switch, roteadores, repetidores)
- 163 Implementação de Check-in/Voucher** Criação, configuração ou alteração no serviço de Check-in/Voucher
- 164 Manutenção de política de auditoria** Criação, configuração ou alteração na política de auditoria para monitoria de eventos de logon, acessos à sites
- 165 Manutenção de política de segurança** Criação, exclusão ou alteração em políticas de segurança de equipamento de rede
- 166 Manutenção de usuários** Criação, configuração ou alteração de usuários de gerenciamento do equipamento de rede, alteração de senhas, nomes de exibição)
- 167 Relatório de avaliação Técnica** Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução
- 168 Relatório de desempenho customizado** Emite relatório de desempenho customizado sob demandas específicas
- 169 Restauração e recuperação de backup** Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados
- 170 Substituição do equipamento** Substituição de equipamento de rede por motivos diversos tais como: equipamento com defeito, upgrade de modelo.

Infraestrutura Rede: Monitoramento

- 171 Monitora a disponibilidade** Checa a disponibilidade
- 172 Monitora tráfego de rede** Checa se a utilização do tráfego de rede excedeu o limite
- 173 Monitora status de serviços** Checa se os serviços estão em execução
- 174 Monitora status das interfaces LAN** Checa o status de conexão das interfaces LAN
- 175 Monitora portas de serviços** Checa se as portas de serviços estão disponíveis
- 176 Monitora DHCP leases** Checa se a quantidade de leases DHCP excedeu o limite
- 177 Monitora versão do sistema** Checa se a versão do sistema está atualizada

Infraestrutura Help Desk: Sob Demanda

Elaboração: Sebastião Santos	Aprovado: Comitê Diretivo	Data: 25/01/2019	Página 11 de 28
------------------------------	---------------------------	------------------	-----------------

178	Acompanhamento de atualização de sistema	Acompanha remotamente atualização ou configuração de sistemas realizados por terceiros
179	Alteração de porta dados/voz	Verificação e alteração de pontos de dados/voz
180	Análise de desempenho/performance	Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento, disco
181	Análise de erros	Analisa erros diversos
182	Checagem de indisponibilidade	Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços
183	Configuração de aplicação	Configuração de aplicações que já se encontram instaladas
184	Configuração de e-mail cliente	Configuração caixas postais em aplicativos gerenciadores de e-mail
185	Configuração de equipamento	Configuração de equipamentos periféricos
186	Configuração de perfil de domínio	Ingressar computador no domínio e configuração de perfil de usuário
187	Configuração de S.O	Configurações diversas do Sistema Operacional, tais como: Alteração de hora, hostname, IP
188	Consultoria presencial	Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica
189	Correção de erros do S.O	Verifica e corrige erros decorrentes do Sistema Operacional
190	Desinstalação de aplicação	Remoção de aplicações que se encontram instaladas
191	Esclarecimento de dúvidas	Esclarecimento de dúvidas ou orientações
192	Formatação de computador	Formatação e reconfiguração de computadores Desktop
193	Instalação de Aplicação	Instalação de novas aplicações em computadores Desktop
194	Instalação e configuração de impressoras	Instalação, configuração ou alterações de impressoras em computadores Desktop
195	Manutenção de hardware	Substituição de peças em computadores Desktop
196	Manutenção de usuários	Criação, configuração ou alteração de usuários de em computadores Desktop
197	Migração de perfil de domínio	Migração de perfil de usuários de um computador para outro em caso de substituição ou após formatação

198	Recrimpagem de cabo de rede	Verificação e recrimpagem de cabo de rede nos casos de mal funcionamento
199	Relatório de avaliação Técnica	Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução
200	Relatório de desempenho customizado	Emite relatório de desempenho customizado sob demandas específicas
201	Restauração e recuperação de backup	Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados
202	Visita preventiva	Visitas com o objetivo de efetuar manutenções preventivas em computadores Desktop
Infraestrutura Cloud: Sob Demanda		
203	Análise de erros	Analisa erros diversos
204	Checgem de indisponibilidade	Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços
205	Configuração de VM	Configuração ou alteração de uma VM existente
206	Consultoria presencial	Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica
207	Criação de VM	Criação de uma nova VM e a instalação do Sistema Operacional
208	Implantação solução de alta disponibilidade	Implantação de solução baseada em clusterização (Load Balance)
209	Implantação solução de continuidade	Implantação de solução baseada em múltiplos sites (FailOver)
210	Manutenção de acesso de usuários	Criação, configuração ou alteração de permissões de acesso no ambiente Oracle Cloud
211	Manutenção de política de auditoria	Criação, configuração ou alteração na política de auditoria para monitoria de eventos de logon, alterações de configurações
212	Manutenção de política de backup	Criação, configuração ou alteração na política de backup de VM's, arquivos ou aplicações conforme a necessidade
213	Manutenção de política de segurança	Criação, exclusão ou alteração em políticas de segurança do servidor conforme a necessidade

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

- | | | |
|------------|--|---|
| 214 | Manutenção de usuários | Criação, configuração ou alteração de usuários de gerenciamento do ambiente Cloud, alteração de senhas, nomes de exibição |
| 215 | Migração de dados | Migração de dados entre hospedagens cloud distintas ou na mesma cloud |
| 216 | Migração de VM | Migração de VM existente entre hospedagens cloud distintas ou na mesma cloud |
| 217 | Relatório de avaliação Técnica | Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução |
| 218 | Relatório de desempenho customizado | Emite relatório de desempenho customizado sob demandas específicas |
| 219 | Restauração e recuperação de backup | Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados |
| 220 | Sizing de ambiente | Efetua coleta de dados do ambiente de produção atual para planejamento de migração para nuvem |

Infraestrutura Cloud: Monitoramento

- | | | |
|------------|--|--|
| 221 | Monitora a disponibilidade dos serviços Cloud | Checa a disponibilidade dos serviços Cloud |
|------------|--|--|

Infraestrutura Backup Cloud: Sob Demanda

- | | | |
|------------|--|--|
| 222 | Análise de desempenho/performance | Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento |
| 223 | Análise de erros | Analisa erros diversos |
| 224 | Checagem de indisponibilidade | Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços |
| 225 | Configuração de backup | Criação, configuração e alteração inicial para liberação do serviço de backup em nuvem |
| 226 | Configuração de conexão | Configura conexão para envio dos arquivos de backup |
| 227 | Configuração de volume de backups | Criação ou alteração do volume de backup |
| 228 | Consultoria presencial | Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica |
| 229 | Correção de erros de backup | Analisa erros diversos relacionados ao serviço de backup em nuvem |

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

- 230** Manutenção de acesso de usuários Criação, configuração ou alteração de usuários de gerenciamento do ambiente de backup em nuvem, alteração de senhas, nomes de exibição
- 231** Manutenção de política de backup Criação, configuração ou alteração na política de backup em nuvem de arquivos ou aplicações conforme a necessidade
- 232** Relatório de avaliação Técnica Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução
- 233** Restauração e recuperação de backup Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados

Infraestrutura Backup Cloud: Monitoramento

- 234** Monitora disponibilidade serviços Backup Cloud Checa a disponibilidade dos serviços de Backup Cloud
- 235** Monitora falhas de backup em nuvem Checa alertas de erros de backup em nuvem

Banco de Dados Oracle Sob Demanda

- 236** Acompanhamento de atualização de sistema Acompanha remotamente atualização ou configuração de sistemas realizados por terceiros
- 237** Análise de desempenho/performance Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento, disco
- 238** Análise de erros Analisa erros diversos
- 239** Análise diária Análise diária de eventos e erros importantes do ambiente
- 240** Aplicação de patches Instalação de patch para correções de BUG's
- 241** Checagem de indisponibilidade Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços
- 242** Consultoria presencial Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica
- 243** Criação de banco de dados Criar uma nova base de dados
- 244** Customização de Arquivos do Banco Parametrizar os arquivos, mover de disco ou diretório
- 245** Customização de Configuração do Banco Alterar os parâmetros de configuração do banco
- 246** Customização de monitoramento Otimização de itens de monitoramento sob demanda específica do cliente

- | | | |
|------------|--|--|
| 247 | Configuração do S.O | Configurações diversas do Sistema Operacional, tais como: Alteração de hora, hostname, IP |
| 248 | Execução de Script | Execução de scripts para criação, remoção ou alteração de objetos |
| 249 | Implantação solução de alta disponibilidade | Implantação de solução baseada em clusterização (Load Balance) |
| 250 | Implantação solução de continuidade | Implantação de solução baseada em múltiplos sites (FailOver) |
| 251 | Instalação de Banco de Dados | Instalação de Sistemas de Gestão de Base de Dados |
| 252 | Manutenção de Índice/Rebuild | Criar, recriar ou remover índices visando a melhora da performance do banco |
| 253 | Manutenção de objetos | Verificar possíveis inconsistências ou erros em objetos do banco |
| 254 | Manutenção de política de auditoria | Criação, configuração ou alteração na política de auditoria para monitoria de eventos de logon, alterações de configuração |
| 255 | Manutenção de política de Backup | Criação, configuração ou alteração na política de backup do Sistema Operacional, arquivos ou aplicações conforme a necessidade |
| 256 | Manutenção de usuários | Criação, configuração ou alteração de usuários e políticas de acesso ao banco |
| 257 | Migração de Banco de Dados | Migração de base de dados |
| 258 | Relatório de avaliação Técnica | Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução |
| 259 | Relatório de desempenho customizado | Emite relatório de desempenho customizado sob demandas específicas |
| 260 | Reordenação de dados (Shrink) | Reordenar os blocos dentro de um arquivo de dados para dinamizar a consulta |
| 261 | Restauração e recuperação de banco de dados | Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados |
| 262 | Teste de Backup | Executar testes com o backup afim de mensurar o tempo de restauração ou (e) testar a consistência do backup |
| 263 | Tuning de Aplicação | Dinamizar as consultas realizadas no banco de dados |
| 264 | Upgrade de Banco de Dados | Atualizar a versão do Sistemas de Gestão de Base de Dados |

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

Banco de Dados Oracle Monitoramento

265	Monitora disponibilidade do banco de dados	Checa a disponibilidade do banco de dados
266	Monitora disponibilidade da instancia ASM	Checa a disponibilidade da instância ASM
267	Monitora disponibilidade do listener	Checa a disponibilidade do Listener
268	Monitora banco de dados sem backup físico	Checa a existência de backup físico
269	Monitora banco de dados sem backup lógico	Checa a existência de backup lógico
270	Monitora bancos de dados sem backup a mais de um dia	Checa a existência de backups não realizados a mais de um dia
271	Monitora quantidade de locks ativos	Checa a quantidade de locks ativos excedeu o limite
272	Monitora sessões ativas a mais de uma hora	Checa a quantidade de sessões ativas em execução a mais de uma hora
273	Monitora quantidade de objetos com estatísticas desatualizadas	Checa a quantidade de objetos com estatísticas desatualizadas
274	Monitora erros em Jobs	Checa a existência de erros de jobs
275	Monitora erros no alert	Checa a existência de erros no alert
276	Monitora tamanho do banco de Dados	Checa o tamanho do banco de dados
277	Monitora tamanho do backup lógico	Checa o tamanho do backup lógico
278	Monitora tamanho do archive	Checa o tamanho do archive
279	Monitora tamanho disk group ASM	Checa o diskgroup ASM
280	Monitora a integridade do banco de dados	Checa a integridade do banco de dados

Banco de Dados MSSQL Sob Demanda

281	Acompanhamento de atualização de sistema	Acompanha remotamente atualização ou configuração de sistemas realizados por terceiros
-----	--	--

- | | | |
|------------|--|--|
| 282 | Análise de desempenho/performance | Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento, disco |
| 283 | Análise de erros | Analisa erros diversos |
| 284 | Análise diária | Análise diária de eventos e erros importantes do ambiente |
| 285 | Aplicação de patches | Instalação de patch para correções de BUG's |
| 286 | Checagem de indisponibilidade | Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços |
| 287 | Consultoria presencial | Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica |
| 288 | Criação de banco de dados | Criar uma nova base de dados |
| 289 | Customização de Arquivos do Banco | Parametrizar os arquivos, mover de disco ou diretório |
| 290 | Customização de Configuração do Banco | Alterar os parâmetros de configuração do banco |
| 291 | Customização de monitoramento | Otimização de itens de monitoramento sob demanda específica do cliente |
| 292 | Configuração do S.O | Configurações diversas do Sistema Operacional, tais como: Alteração de hora, hostname, IP |
| 293 | Execução de Script | Execução de scripts para criação, remoção ou alteração de objetos |
| 294 | Implantação solução de alta disponibilidade | Implantação de solução baseada em clusterização (Load Balance) |
| 295 | Implantação solução de continuidade | Implantação de solução baseada em múltiplos sites (FailOver) |
| 296 | Instalação de Banco de Dados | Instalação de Sistemas de Gestão de Base de Dados |

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

- 297 Manutenção de Índice/Rebuild** Criar, recriar ou remover índices visando a melhora da performance do banco
- 298 Manutenção de objetos** Verificar possíveis inconsistências ou erros em objetos do banco
- 299 Manutenção de política de auditoria** Criação, configuração ou alteração na política de auditoria para monitoria de eventos de logon, alterações de configurações
- 300 Manutenção de política de Backup** Criação, configuração ou alteração na política de backup do Sistema Operacional, arquivos ou aplicações conforme a necessidade
- 301 Manutenção de usuários** Criação, configuração ou alteração de usuários e políticas de acesso ao banco
- 302 Migração de Banco de Dados** Migração de base de dados
- 303 Relatório de avaliação Técnica** Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução
- 304 Relatório de desempenho customizado** Emite relatório de desempenho customizado sob demandas específicas
- 305 Reordenação de dados (Shrink)** Reordenar os blocos dentro de um arquivo de dados para dinamizar a consulta
- 306 Restauração e recuperação de banco de dados** Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados
- 307 Teste de Backup** Executar testes com o backup afim de mensurar o tempo de restauração ou (e) testar a consistência do backup
- 308 Tuning de Aplicação** Dinamizar as consultas realizadas no banco de dados

309 Upgrade de Banco de Dados Atualizar a versão do Sistemas de Gestão de Base de Dados

Banco de Dados MSSQL Monitoramento

- 310** Monitora disponibilidade do banco de dados Checa a disponibilidade do banco de dados
- 311** Monitora disponibilidade do Database Mirror Checa a disponibilidade do Database Mirror
- 312** Monitora bancos de dados sem backup a mais de um dia Checa a existência de backups não realizados a mais de um dia
- 313** Monitora banco de dados sem backup Full Checa a existência de backup full
- 314** Monitora banco de dados sem backup diferencial Checa a existência de backup diferencial
- 315** Monitora banco de dados sem backup de log Checa a existência de backup de log
- 316** Monitora banco de dados não configurados em recover mode Full Checa a existência de configuração do recover mode full
- 317** Monitora quantidade de locks ativos Checa a quantidade de locks ativos excedeu o limite
- 318** Monitora sessões ativas a mais de uma hora Checa a quantidade de sessões ativas em execução a mais de uma hora
- 319** Monitora quantidade de objetos com estatísticas desatualizadas Checa a quantidade de objetos com estatísticas desatualizadas
- 320** Monitora erros em Jobs Checa a existência de erros de Jobs
- 321** Monitora tamanho do banco de Dados Checa o tamanho do banco de dados
- 322** Monitora tamanho do backup full Checa o tamanho do backup full
- 323** Monitora tamanho do backup diferencial Checa o tamanho do backup diferencial
- 324** Monitora tamanho do backup de log Checa o tamanho do backup de log
- 325** Monitora a integridade do banco de dados Checa a integridade do banco de dados
- 326** Monitora a quantidade de Banco de Dados Checa a quantidade de banco de dados

327 Monitora utilização da Tempdb

Checa a existência de utilização do Tempdb

Banco de Dados MYSQL Sob Demanda

328 Acompanhamento de atualização de sistema

Acompanha remotamente atualização ou configuração de sistemas realizados por terceiros

329 Análise de desempenho/performance

Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento, disco

330 Análise de erros

Analisa erros diversos

331 Análise diária

Análise diária de eventos e erros importantes do ambiente

332 Aplicação de patches

Instalação de patch para correções de BUG's

333 Checagem de indisponibilidade

Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços

334 Consultoria presencial

Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica

335 Criação de banco de dados

Criar uma nova base de dados

336 Customização de Arquivos do Banco

Parametrizar os arquivos, mover de disco ou diretório

337 Customização de Configuração do Banco

Alterar os parâmetros de configuração do banco

338 Customização de monitoramento

Otimização de itens de monitoramento sob demanda específica do cliente

339 Configuração do S.O

Configurações diversas do Sistema Operacional, tais como: Alteração de hora, hostname, IP

340 Execução de Script

Execução de scripts para criação, remoção ou alteração de objetos

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

341	Implantação solução de alta disponibilidade	Implantação de solução baseada em clusterização (Load Balance)
342	Implantação solução de continuidade	Implantação de solução baseada em múltiplos sites (FailOver)
343	Instalação de Banco de Dados	Instalação de Sistemas de Gestão de Base de Dados
344	Manutenção de Índice/Rebuild	Criar, recriar ou remover índices visando a melhora da performance do banco
345	Manutenção de objetos	Verificar possíveis inconsistências ou erros em objetos do banco
346	Manutenção de política de auditoria	Criação, configuração ou alteração na política de auditoria para monitoria de eventos de logon, alterações de configurações
347	Manutenção de política de Backup	Criação, configuração ou alteração na política de backup do Sistema Operacional, arquivos ou aplicações conforme a necessidade
348	Manutenção de usuários	Criação, configuração ou alteração de usuários e políticas de acesso ao banco
349	Migração de Banco de Dados	Migração de base de dados
350	Relatório de avaliação Técnica	Emitir Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução
351	Relatório de desempenho customizado	Emitir relatório de desempenho customizado sob demandas específicas
352	Reordenação de dados (Shrink)	Reordenar os blocos dentro de um arquivo de dados para dinamizar a consulta
353	Restauração e recuperação de banco de dados	Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

354 Teste de Backup Executar testes com o backup afim de mensurar o tempo de restauração ou (e) testar a consistência do backup

355 Tuning de Aplicação Dinamizar as consultas realizadas no banco de dados

356 Upgrade de Banco de Dados Atualizar a versão do Sistemas de Gestão de Base de Dados

Banco de Dados MYSQL Monitoramento

357 Monitora disponibilidade do banco de dados

Checa a disponibilidade do banco de dados

358 Monitora bancos de dados sem backup a mais de um dia

Checa a existência de backups não realizados a mais de um dia

359 Monitora banco de dados sem backup full

Checa a existência de backup full

360 Monitora banco de dados sem backup incremental

Checa a existência de backup incremental

361 Monitora banco de dados sem backup de log

Checa a existência de backup de log

362 Monitora quantidade de locks ativos

Checa a quantidade de locks ativos excedeu o limite

363 Monitora sessões ativas a mais de uma hora

Checa a quantidade de sessões ativas em execução a mais de uma hora

364 Monitora erros em Jobs

Checa a existência de erros de Jobs

365 Monitora tamanho do banco de Dados

Checa o tamanho do banco de dados

366 Monitora a integridade do banco de dados

Checa a integridade do banco de dados

Banco de Dados PostgreSQL Sob Demanda

367 Acompanhamento de atualização de sistema

Acompanha remotamente atualização ou configuração de sistemas realizados por terceiros

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

368	Análise de desempenho/performance	Analisa desempenho e performance, tais como: memória, processamento, disco
369	Análise de erros	Analisa erros diversos
370	Análise diária	Análise diária de eventos e erros importantes do ambiente
371	Aplicação de patches	Instalação de patch para correções de BUG's
372	Checgem de indisponibilidade	Checa indisponibilidade de ativos, recursos ou serviços
373	Consultoria presencial	Visita in-loco para esclarecimento de dúvidas ou realizar reuniões com finalidade específica
374	Criação de banco de dados	Criar uma nova base de dados
375	Customização de Arquivos do Banco	Parametrizar os arquivos, mover de disco ou diretório
376	Customização de Configuração do Banco	Alterar os parâmetros de configuração do banco
377	Customização de monitoramento	Otimização de itens de monitoramento sob demanda específica do cliente
378	Configuração do S.O	Configurações diversas do Sistema Operacional, tais como: Alteração de hora, hostname, IP
379	Execução de Script	Execução de scripts para criação, remoção ou alteração de objetos
380	Implantação solução de alta disponibilidade	Implantação de solução baseada em clusterização (Load Balance)
381	Implantação solução de continuidade	Implantação de solução baseada em múltiplos sites (FailOver)
382	Instalação de Banco de Dados	Instalação de Sistemas de Gestão de Base de Dados

3DB	Anexo: 1	
	Código do Procedimento: PR001 - Gestão de Serviços de TI	Versão: 1.3
	Título: Catálogo de Serviços	Alteração: 22/06/2020

383	Manutenção de Índice/Rebuild	Criar, recriar ou remover índices visando a melhora da performance do banco
384	Manutenção de objetos	Verificar possíveis inconsistências ou erros em objetos do banco
385	Manutenção de política de auditoria	Criação, configuração ou alteração na política de auditoria para monitoria de eventos de logon, alterações de configurações
386	Manutenção de política de Backup	Criação, configuração ou alteração na política de backup do Sistema Operacional, arquivos ou aplicações conforme a necessidade
387	Manutenção de usuários	Criação, configuração ou alteração de usuários e políticas de acesso ao banco
388	Migração de Banco de Dados	Migração de base de dados
389	Relatório de avaliação Técnica	Emite Relatório de Análise Técnica (RAT) com objetivo de laudar um ambiente, erro, falha ou solução
390	Relatório de desempenho customizado	Emite relatório de desempenho customizado sob demandas específicas
391	Reordenação de dados (Shrink)	Reordenar os blocos dentro de um arquivo de dados para dinamizar a consulta
392	Restauração e recuperação de banco de dados	Restaura e recupera dados provenientes de backups realizados
393	Teste de Backup	Executar testes com o backup afim de mensurar o tempo de restauração ou (e) testar a consistência do backup
394	Tuning de Aplicação	Dinamizar as consultas realizadas no banco de dados

395 Upgrade de Banco de Dados Atualizar a versão do Sistemas de Gestão de Base de Dados

Banco de Dados PostgreSQL Monitoramento

- 396** Monitora disponibilidade do banco de dados Checa a disponibilidade do banco de dados
- 397** Monitora disponibilidade do Standby Database Checa a disponibilidade do Standby Database
- 398** Monitora bancos de dados sem backup a mais de um dia Checa a existência de backups não realizados a mais de um dia
- 399** Monitora banco de dados sem backup Full Checa a existência de backup full
- 400** Monitora quantidade de locks ativos Checa a quantidade de locks ativos excedeu o limite
- 401** Monitora sessões ativas a mais de uma hora Checa a quantidade de sessões ativas em execução a mais de uma hora
- 402** Monitora quantidade de objetos com estatísticas desatualizadas Checa a quantidade de objetos com estatísticas desatualizadas
- 403** Monitora erros em Jobs Checa a existência de erros de Jobs
- 404** Monitora tamanho do banco de Dados Checa o tamanho do banco de dados
- 405** Monitora tamanho do backup full Checa o tamanho do backup full
- 406** Monitora a integridade do banco de dados Checa a integridade do banco de dados

Banco de Dados MongoDB Monitoramento

- 407** Monitora a integridade do banco de dados Checa se existe alguma inconsistência física nos dados armazenados
- 408** Monitora banco de dados sem oplog ativo Checa se o banco de dados está configurado no modo OPLOG
- 409** Monitora banco de dados sem backup de log Checa disponibilidade do backup de log
- 410** Monitora banco de dados sem backup diferencial Checa disponibilidade do backup diferencial
- 411** Monitora banco de dados sem backup Full Checa disponibilidade do backup Full
- 412** Monitora disponibilidade do banco de dados Checa disponibilidade do banco de dados

<p>413 Monitora disponibilidade do Database Replica Set</p> <p>414 Monitora erros em Jobs</p> <p>415 Monitora Quantidade de Banco de Dados</p> <p>416 Monitora quantidade de locks ativos</p> <p>417 Monitora quantidade de objetos com estatísticas desatualizadas</p> <p>418 Monitora sessões ativas a mais de uma hora</p> <p>419 Monitora tamanho do backup de log</p> <p>420 Monitora tamanho do backup diferencial</p> <p>421 Monitora tamanho do backup full</p> <p>422 Monitora tamanho do banco de Dados</p> <p>423 Monitora utilização dos objetos temporário</p> <p>424 Monitora a razão compressão de arquivos</p>	<p>413 Checa disponibilidade do Replica set</p> <p>414 Checa se ocorreram erros na execução dos jobs</p> <p>415 Checa o número de bancos de dados</p> <p>416 Checa o número de locks no banco de dados</p> <p>417 Checa se existem objetos com estatísticas desatualizadas</p> <p>418 Checa sessões ativas a mais de uma hora</p> <p>419 Checa o tamanho do backup de log</p> <p>420 Checa o tamanho do backup de diferencial</p> <p>421 Checa o tamanho do backup de full</p> <p>422 Checa o tamanho do backup do banco de dados</p> <p>423 Checa a utilização dos objetos temporários</p> <p>424 Checa a razão de compressão alcançada pelo banco de dados</p>
Banco de Dados MongoDB Sob Demanda	
<p>424 Acompanhamento de atualização de sistema</p> <p>425 Análise de desempenho/performance</p> <p>426 Análise de erros</p> <p>427 Aplicação de patches</p> <p>428 Checagem de indisponibilidade</p> <p>429 Consultoria presencial</p> <p>430 Criação Banco de Dados</p> <p>431 Customização de Arquivos do Banco</p>	<p>424 Checa a carga do sistema</p> <p>425 Checa o desempenho do banco de dados</p> <p>426 Analise a causa do erro reportado</p> <p>427 Aplica o patche requisitado</p> <p>428 Checa a disponibilidade do ambiente sob demanda</p> <p>429 Consultoria de técnico especializado presencial</p> <p>430 Cria um banco de dados</p> <p>431 Customiza a distribuição dos arquivos em disco</p>

432	Customização de Configuração do Banco	Altera configurações do banco de dados
433	Customização de monitoramento	Altera o comportamento padrão do monitoramento para se adequar a necessidade do cliente
434	Implantação	Implantação de banco de dados
435	Implantação solução de alta disponibilidade	Implantação de solução de alta performance
436	Instalação de Gerenciador de Banco de Dados	Instalação do SGBD conforme solicitado
437	Manutenção de Índice/Rebuild	Mantem índices
438	Manutenção de objetos	Manutenção geral de objetos, cópia, movimentação e etc
439	Manutenção de política de auditoria	Mantem a politica de auditoria
440	Manutenção de política de Backup	Mantem a politica de auditoria
441	Manutenção de usuários	Cria, remove, habilita, desabilita, concede ou revoga privilégios
442	Migração de Banco de Dados	Migração de dados de uma base para outra
443	Relatório de avaliação Técnica	Relatório de avaliação técnica conforme requisitado
444	Relatório de desempenho customizado	Relatório de avaliação técnica de desempenho de banco de dados