

Databasdrift SQL

1. Inledning

1.1 Allmän beskrivning

Tjänsten innefattar drift av relationsdatabaserna Microsoft SQL, MySQL, PostgreSQL samt Oracle Database och appliceras på kundens databasinstanser inom DGC:s datacenter, hos kund eller hos tredje part.

1.2 Utformning

Tjänsten består av två grundtjänster med olika funktionsnivåer samt tillval för licensiering.

2. Specifikation

	Standard	Avancerad
2.1 Supporterade databasmotorer Tjänsten har stöd för databasmotorerna Microsoft SQL, MySQL, PostgreSQL och Oracle.	Microsoft SQL MySQL PostgreSQL	Standard + Oracle Database
2.2 Reaktiv övervakning DGC utför övervakning av tillgängligheten genom att regelbundet ställa frågor mot databasinstansen dygnet runt.	Ja	Ja
2.3 Proaktiv övervakning DGC utför övervakning av databasinstansens resursnyttjande dygnet runt och rapporterar till kund vid förändrat kapacitetsbehov.	Ja	Ja
2.4 Felavhjälpning DGC agerar på larm samt felanmälningar och utför felavhjälpning inom avtalad servicetid.	Ja	Ja
2.5 Säkerhetskopiering DGC säkerställer att säkerhetskopiering av databaser och loggar utförs samt garanterar att point-in-time-återläsning kan utföras. ^(F) ^(E)	Ja	Ja
2.6 Regelbundet underhåll DGC utför regelbundet underhåll i form av daglig integritetskontroll av loggar, index och databaser.	Ja	Ja

	Standard	Avancerad
2.7 Garanterad tillgänglighet		
DGC tillhandahåller en garanterad tillgänglighet till respektive instans som regleras utifrån instansens redundans.	Ja	Ja
2.8 Proaktiv övervakning		
DGC utför ingående prestanda-övervakning av instansens databaser och rapporterar query-diagnostik till kund månatligen.	Nej	Ja
2.9 High Availability		
DGC övervakar och administrerar klustring eller spegling av instans och databaser.	Nej	Ja
2.10 Kryptering		
DGC säkerställer att databaserna är krypterade samt att certifikat för kryptering säkerhetskopieras och finns tillgängligt.	Nej	Tillval
2.11 Licensiering av MSSQL Standard		
DGC tillhandahåller och ansvarar för licensiering av Microsoft SQL Server Standard Edition. ^(A)	Tillval	Tillval
2.12 Licensiering av MSSQL Enterprise		
DGC tillhandahåller och ansvarar för licensiering för Microsoft SQL Server Enterprise Edition. ^(A)	Tillval	Tillval
2.13 Licensiering av Oracle DSE2		
DGC tillhandahåller och ansvarar för licensiering av Oracle Database Standard Edition 2. ^(A)	Tillval	Tillval
2.14 Licensiering av Oracle DEE		
DGC tillhandahåller och ansvarar för licensiering av Oracle Database Enterprise Edition. ^(A)	Tillval	Tillval
2.15 Licensiering av Oracle DEE data guard		
DGC tillhandahåller och ansvarar för licensiering av Oracle Database Enterprise Edition Data Guard. ^(A)	Tillval	Tillval

3. Avrop och prismodell

3.1 Avrop av tjänsten

Avrop av tjänsten sker genom avrop av en grundtjänst per databasinstans som ska omfattas av tjänsten samt fritt antal tillval per avropad grundtjänst.

3.2 Prismodell

3.2.1 Grundtjänst

Artikel	Prismodell
Grundtjänst Standard (001001001)	Per databasinstans per månad
Grundtjänst Avancerad (001001001)	Per databasinstans per månad

3.2.2 Tillval

Artikel	Prismodell
Kryptering (001001001)	Per instans per månad
Licensiering av MSSQL Standard (001001001)	Per vCPU/socket per månad
Licensiering av MSSQL Enterprise (001001001)	Per vCPU/socket per månad
Licensiering av Oracle DSE2 (001001001)	Per socket per månad
Licensiering av Oracle DEE (001001001)	Per socket per månad
Licensiering av Oracle DEE RAC (001001001)	Per server per månad
Licensiering av Oracle DEE Data Guard (001001001)	Per server per månad

4. Servicenivå

4.1 Inställelsetid

Tjänsten tillhandahålls med en garanterad inställelsetid för felavhjälpning samt förändringshantering av tjänsten.

4.2 Operationell tid

Tjänsten tillhandahålls med en operationell tid om 24/7/365.

4.3 tillgänglighet

Tjänsten tillhandahålls med en garanterad tillgänglighet som regleras utifrån databasinstansens redundans.

Redundans	Tillgänglighet
Singelinstans, ej redundant	99,5%
Klustrad eller speglad instans, redundant	99,9%

5. Avgränsningar och villkor

- A) Tillgång till licens för Microsoft SQL Server genom DGC förutsätter att underliggande operativsystem är licensierat genom DGC.
- B) Tjänsten förutsätter att DGC är ensam administratör (SA) av databasens instans. Tillfällig administrativ åtkomst (SA) kan ges till kund eller tredje part i samband med tillfälliga insatser. I de fall kund eller tredje part är i behov av permanent administrativ åtkomst (SA) ska ett avtal om ansvarsfördelning upprättas.
- C) Felavhjälpning av fel orsakade av kund eller tredje part med administrativ åtkomst (SA) debiteras löpande enligt avtalad timdebitering.
- D) Felavhjälpning av fel orsakade av underliggande operativsystem som DGC ej ansvarar för tillgängligheten av debiteras löpande enligt avtalad timdebitering.
- E) Licenser som tillhandahålls av DGC regleras i nyttjande av respektive leverantör av mjukvaran och kan ställa krav på eller begränsa underliggande uppsättning av infrastruktur.
- F) Säkerhetskopiering som innefattas i tjänsten omfattar endast säkerhetskopiering av databaser och loggfiler till lokal disk och bör kompletteras med säkerhetskopiering av underliggande volymer.
- G) Garanterad point-in-time-återläsning omfattar enbart databasmotorn Microsoft SQL. För övriga databasmotorer återläses backup till det datum och klockslag då backup utfördes.