**DESCRITIVO BANDA IP INTERNET**

ÍNDICE

1. Versão do Produto 3

1. Descrição Resumida 3

2. Objetivo 3

3. Benefícios 3

3.1. Diferenciais Comerciais 3

4. Escopo de Atuação 3

4.1. Geral 3

4.2. Requisitos 4

5. Ofertas 4

6. Monitoramento 4

7. Premissas e Requisitos 5

8. Matriz de Responsabilidades 5

9. Requisição de Serviço 6

10. Nível de Serviço 6

1. Versão do Produto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versão** | **Escopo** | **Data de Atualização** |
| Versão 01 | Criação do documento | - |

1. Descrição Resumida

O serviço de Banda IP Internet consiste na dedicação de infraestrutura de conectividade com segurança adequada à demanda de cada projeto, com alto desempenho, monitoramento, segurança e gerenciamento.

Estão inclusos os seguintes itens: infraestrutura de conectividade, anti-DDoS (sessão/ volumétrico), filtros e demais instrumentos são utilizados para a garantia de performance, desempenho e segurança do ambiente de Internet.

1. Objetivo

Para alcançar a melhor entrega de Largura de Banda IP disponibilizamos os seguintes itens:

* Endereçamento IP dedicado;
* Gestão Pró-Ativa através de monitoramento;
* Melhores Tecnologias nos dispositivos contratados;
* Segurança Líder de Mercado.

1. Benefícios

A **SONDA** tem como grande diferencial foco em seus **CLIENTES** e para isso tem os seguintes benefícios:

* Qualidade: Disponibilidade e velocidades garantidas;
* Confiabilidade: Garantia da entrega contratada;
* Proatividade: Monitoramento dos serviços e correções eficientes;
* Transparência: Relatórios conforme acordados e desenhados para a necessidade de seu negócio;
* Suporte: 24x7x365.
  1. Diferenciais Comerciais

Para garantir as entregas eficientes e de qualidade a **SONDA** conta com:

* Controle de processos através do nosso time de Governança;
* Profissionais altamente qualificados e garantidos através das certificações dos fabricantes;
* Segurança através das melhores tecnologias do mercado;
* Proteção de ataques de negação de serviço (DDoS);

1. Escopo de Atuação
   1. Geral

O serviço oferece aos **CLIENTES** conectividade à Internet com performance e disponibilidade. A **SONDA** possui interligação com 2 operadoras de telecomunicações com dupla abordagem para cada operadora, por caminhos distintos e independentes, contingenciados e balanceados utilizando-se o protocolo BGP (*Full Routing*).

Esta infraestrutura de conectividade garante a segurança, confiabilidade e continuidade adequadas aos requisitos de negócio dos **CLIENTES**.

* 1. Requisitos

### **SISTEMA DE SEGURANÇA DA BANDA IP SONDA**

* Uso de sistemas Anti-DDoS;
* O Data Center **SONDA** possui 2 camadas para mitigações de ataques DDoS na Banda IP:
  + **Anti-DDoS Volumétrico (Clean Pipe),** esse serviço realiza a filtragem do tráfego de INTERNET removendo e mitigando o tráfego malicioso antes que ele alcance a infraestrutura do Data Center **SONDA**, com intuito de mitigar os ataques volumétricos o mais próximo da origem possível, evitando indisponibilidades causadas por ataques DDoS volumétricos;
  + **Anti-DDoS de Sessão (Anti-DDoS na camada de aplicação),** esse serviço realiza a inspeção e filtragem on-line do tráfego de INTERNET do Data Center **SONDA** removendo e mitigando o tráfego malicioso, com intuito de mitigar ataques de sessões, como exemplo, UDP Flood, HTTP Flood, TCP Connection Exhaustion, SYN Flood, entre outros, evitando indisponibilidades causadas por ataques DDoS de sessão direcionados as aplicações.

**Nota:** O Data Center **SONDA** oferece também outros níveis de proteção para a segurança do tráfego de rede, mediante a contratação do produto de Firewall, consulte o catálogo especifico desse produto para maiores detalhes.

### **ENDEREÇAMENTO IP**

* Uso de blocos válidos AS **SONDA**;
* Cada link contará com um enlace sendo endereçamento inválido (RFC 1918) para uso de trânsito;
* Os blocos de IP público entregues aos clientes são de uso exclusivo e roteáveis a internet;

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CIDR** | **Decimal** | **IPs Disponíveis (Públicos)** | **OBS** |
| /30 | 255.255.255.252 | 4 | Oferta Mínima |
| /29 | 255.255.255.248 | 8 | Oferta Máxima |

* Caso o **CLIENTE** deseje implementar seu próprio ISP (*Internet Service Provider*) deverá ser aberto um Projeto Especial junto à **SONDA**;
* Caso o **CLIENTE** possua seu próprio AS (*Autonomous System*) e deseja roteá-lo deverá ser aberto um Projeto Especial junto à **SONDA**;
* Caso o **CLIENTE** deseje uma banda maior que 50 Mbps deverá ser analisada capacidade de atendimento.

1. Ofertas

O valor do link contratado estará sempre disponível para o uso do **CLIENTE** em 100% de sua capacidade, independente do sentido do fluxo (inbound ou outbound).

O serviço contempla a resolução de nomes (DNS). A **SONDA** mantém o sistema de DNS Seguro e se compromete em manter até 10 (dez) domínios para cada **CLIENTE**. No entanto, a manutenção desses domínios na NIC.br ou em qualquer outro órgão regulador de domínios no exterior é de responsabilidade do **CLIENTE**.

1. Monitoramento

Para uma gestão preventiva e preditiva, a **SONDA** disponibiliza o acesso a ferramenta de monitoramento, para o acompanhamento dos itens monitorados bem como relatórios para que o **CLIENTE** possa ficar seguro tendo a certeza que o ambiente é gerido e acompanhado a todo instante pela equipe **SONDA**.

### **Monitoramento padrão**

O Monitoramento consiste no acompanhamento em tempo real de qualquer dispositivo utilizando o protocolo SNMP (*Simple Network Management Protocol*). Com ele é possível verificar o estado (*up/down*) dos dispositivos/protocolos, níveis de consumo de memória e processamento, bem como tempo de resposta. É possível também supervisionar os acessos/links de rede.

Itens monitorados:

* + UP/Down de equipamentos (Switches, Roteadores);
  + Monitoramento de Performance;
  + Monitoramento de Disponibilidade;Monitoramento de redes (portas ethernets);
  + Consumo do tráfego de redes;

|  |  |
| --- | --- |
| **Item** | **Regra** |
| Network - Performance | Utilização de interfaces: Receive(in) / Transmit(out) |
| Perda de pacotes |
| Interface com Errors |
| Sensor de Hardware |
| Interface com alta taxa de Descartes |
| Utilização de CPU/Memória |
| Utilização de volumetria |
| Network - Availability | Disponibilidade de equipamentos e interfaces |
|  | Status de protocolos OSPF e BGP, HSRP |

### **Monitoramento automático**

A fim de oferecer um atendimento com maior eficácia, a **SONDA** disponibiliza a ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI) que se integra ao monitoramento e realiza a abertura automática de chamados ao detectar anomalia no ambiente, diminuindo o tempo de resposta de qualquer anormalidade apresentada.

1. Premissas e Requisitos

Para contratação dos serviços se faz necessário verificar a viabilidade de capacidade.

1. Matriz de Responsabilidades

Para um melhor entendimento a matriz de responsabilidade será classificada com base na metodologia RASICO, onde: **R** - Responsável; **A** - Aprovador; **S** - solicita; **I** – Informado; **C** – Consulta e **O** - Opcional.

**Matriz de Responsabilidade Cloud SONDA, Hosting e Hosting Compartilhado.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Criação VLAN´S (backbone) | R | I |
| Alocação IP Válido | R | I |
| Roteamento IP Válido | R | I |
| Criação de VRF | R | I |
| Criação de VIP (FHRP) | R | I |
| Criação as VLAN´S nos Switches de Acesso | R | I |
| Criação as VLAN´S no Firewall de produção | R | I |

**Matriz de responsabilidades Colocation**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Criação VLAN´S (backbone) | R | I |
| Alocação IP Válido | R | I |
| Roteamento IP Válido | R | I |
| Criação de VRF | R | I |
| Criação de VIP (FHRP) | R | I |
| Criação as VLAN´S nos Switches de Acesso **SONDA** | R | I |
| Criação as VLAN´S nos Switches de Acesso **CLIENTE** | I | R |
| Criação as VLAN´S no Firewall de Acesso **CLIENTE** | I | R |

1. Requisição de Serviço

A tabela abaixo lista as requisições de serviços disponíveis para solicitações dos **CLIENTES** assim como seu tempo de solução e horário de cobertura.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisição** | **Classificação** | **Tempo de Solução** |
| Alocar IP válido | F | Conforme TS Contratado |
| Aumentar banda | F | Conforme TS Contratado |
| Diminuir banda | F | Conforme TS Contratado |
| Gerar relatório | C | Conforme TS Contratado |

Nota: A requisição de serviço é mediante a viaabilidade técnica.

1. Nível de Serviço

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Nome** | **Descrição** | | **Meta** |
| BANDA IP | Disponibilidade | | Percentual de tempo que o serviço estará disponível, incluindo acessibilidade e funcionalidade, excluindo desse tempo as atividades de paralisação programada e demais exceções mencionadas em contrato. | 99,98% |

Nota:

• O SLA de disponibilidade acima só é válido mediante ao cumprimento de TODAS as premissas descritas neste documento;

• A tabela de disponibilidade acima é exclusiva e se refere à infraestrutura do Data Center **SONDA.** A disponibilidade de links externos, deverão ser verificados junto aos fornecedores/terceiros no ato da contratação do serviço e não fazem parte da contabilização do SLA **SONDA**.

