**DESCRITIVO HOSTING DEDICADO**

ÍNDICE

1. Versão do Produto 3

2. Descrição Resumida 3

3. Objetivo 3

4. Benefícios 3

5. Escopo de Atuação 3

6. Ofertas 4

6.1. Hosting Físico Dedicado 4

6.2. Hosting Virtual Dedicado 4

6.3. Clustered 4

7. Monitoramento 4

8. Vigência Contratual 5

9. Segurança – Serviços de Segurança Gerenciados 5

10. Premissas e Requisitos 5

10.1. Infraestrutura de Hosting Físico 5

10.2. Software e Licenciamento 6

10.3. Endereçamento IP 6

10.4. Sistema Operacional 6

10.5. Suporte 7

10.6. Premissas 7

11. Matriz de Responsabilidade 7

12. Requisição de Serviço 8

13. Nível de Serviço 8

1. Versão do Produto

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

1. Descrição Resumida

O serviço de Hosting Dedicado oferece aos **CLIENTES** servidores físicos dedicados, implementados em bare metal com sistema operacional ou em ambientes de virtualização com VMware, para hospedar as suas aplicações e sistemas.

1. Objetivo

Este serviço tem como objetivos:

* + Disponibilizar recursos computacionais, como serviço, em ambiente de hosting, entregando ao **CLIENTE** servidores físicos ou virtualizados;
  + Satisfazer os requisitos de negócios do **CLIENTE** através de serviços disponíveis, confiáveis, escaláveis e seguros;
  + Manter conformidade com os padrões do mercado;
  + Garantir a disponibilidade necessária ao negócio do **CLIENTE** por meio de níveis de serviços estabelecidos por meio de SLAs;

1. Benefícios

A oferta de Hosting Dedicado da **SONDA** entrega aos **CLIENTES** os seguintes benefícios:

* + Substitui os altos investimentos (Capex) na compra de Servidores por Opex;
  + Soluções em Alta Disponibilidade;
  + Certificação Tier III no Data Center que aloca os servidores físicos;
  + Governança baseada nas melhores práticas e certificações do mercado;
  + Suporte 24x7x365;
  + Acesso a um pool de profissionais especializados;
  + Dimensionamento seguindo as melhores práticas para a gestão de capacidade;
  + Rede de dados de alto desempenho e disponibilidade;
  + Equipamentos de marcas líderes de mercado e parceria com todos os principais fabricantes;
  + Gerenciamento do ambiente e monitoramento proativo;

1. Escopo de Atuação

A **SONDA** se responsabiliza pelas atividades envolvidas no ciclo de vida do Hosting Físico e/ou Virtual. O parque do hardware que provê este serviço é moderno e atualizado, proporcionando condições adequadas de disponibilidade e desempenho.

Mantemos contratos de suporte e manutenção de hardware e software para garantir os níveis de serviço acordados em SLA.

1. Ofertas
   1. Hosting Físico Dedicado

O hardware dedicado é um equipamento específico para o **CLIENTE** de acordo com a sua demanda computacional.

A **SONDA** pode ainda avaliar uma configuração de hardware específica para o **CLIENTE** pela solicitação de um projeto especial. Neste caso, além da plataforma Intel x86, também há as seguintes opções de sistemas: IBM Power, Oracle Exadata e HPE Integrity.

* 1. Hosting Virtual Dedicado

Para a opção de Hosting Virtual Dedicado o **CLIENTE** usa a infraestrutura computacional da **SONDA** que segmenta fisicamente a demanda computacional do **CLIENTE** com hosts dedicados ao seu uso exclusivo.

Os **CLIENTES** do serviço de Hosting Virtual Dedicado por padrão contam com uma arquitetura de alta disponibilidade, com dimensionamento de hosts no modelo N+1, que permite o retorno do ambiente do **CLIENTE** em minutos após falhas de hardware. Cada **CLIENTE** possui seus servidores virtualizados alocados em redes virtuais exclusivas, com garantia de isolamento e segurança.

Os servidores virtuais são dimensionados a partir da capacidade computacional contratada pelo **CLIENTE**, baseando-se na quantidade de núcleos e quantidade de memória RAM provisionada para aquele servidor.

* 1. Clustered

O Hosting com necessidade de Clustered será trabalhado por nossos arquitetos de solução como Projeto Especial, tendo em vista as diversas opções e atributos que uma solução pode demandar.

1. Monitoramento

Visando trabalhar de forma preventiva e preditiva a **SONDA** disponibiliza artefatos para que o **CLIENTE** possa ficar seguro, tendo a certeza que o ambiente é gerido e acompanhado a todo instante pela equipe **SONDA**. É disponibiliza a ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI) para abertura automática de chamados ao detectar anomalia no ambiente diminuindo o tempo de resposta de qualquer anormalidade apresentada.

Todas as instâncias virtuais criadas são monitoradas continuamente, possibilitando a análise de disponibilidade (up/down) e capacidade (cpu, memória e disco) dos servidores.

Através do monitoramento, o **CLIENTE** terá acesso às suas informações por meio do portal, podendo visualizar o consumo de seus recursos em um panorama geral e detalhado do ambiente. Como por exemplo:

* Sistema Operacional
* CPU;
* Memória;
* Disco.
* Banco de dados
* Total de memória usada;
* Máximo de conexões de usuário;
* Memória livre no cache de consulta.

1. Vigência Contratual

Os contratos devem ter duração mínima de 36 meses, mas preferencialmente devem ser de pelo menos 60 meses.

1. Segurança – Serviços de Segurança Gerenciados

Os Serviços de Segurança Gerenciados da **SONDA** têm como objetivo o princípio de defesa em profundidade onde é aplicado em cada camada, tecnologia, processos e controles baseados no framework CIS (Center of Internet Security Framework) e a na norma ISO/IEC 27000.

Este produto engloba os itens de Segurança listados abaixo:

**End Point Protection:** É importante manter sua instância segura, como padrão, as instâncias virtuais com o Sistema Operacional Windows e Linux contam com a solução de Endpoint Protection;

**Proteção de Ataques DDOS vindos da Internet:** A **SONDA** atua com uma solução de AntiDDoS on-premise para mitigação de ataques de aplicação tais como: TCP Syn Flood, TCP RST Flood, TCP FIN Flood, TCP ACK Flood, ICMP Flood, UDP Flood, UDP Amplify. Além disso, quando um ataque volumétrico de grande escala é iniciado, o “Scrubing Center” da **SONDA** é acionado – um centro de mitigação de ataques localizado fora do Data Center - que desvia todo o tráfego para este centro. A partir disso, o que é considerado ataque será descartado e o tráfego válido será devolvido para a rede e encaminhado normalmente para o destino;

**Proteção baseado em IPS:** Todos os hosts contam a proteção de um firewall de próxima geração, onde temos previsto o recurso de IPS que recebe assinaturas de ataques conhecidos e faz os bloqueios dos mesmos;

**Segurança Física:** O Data Center da **SONDA** possui equipe de segurança física em regime 24x7, portaria blindada, controle de acesso em todas as portas, sendo a entrada no Data Center controlada com dupla autenticação (Cartão + Biometria), mais de 100 câmeras de alta resolução em todo a edificação além de sistema de monitoramento e gravação de Imagens;

**Segurança de Rede Interna:** A infraestrutura de rede interna da **SONDA** conta com vários recursos para garantir a segregação de seus **CLIENTES** e dados, com uma arquitetura preparada para um ambiente multi locatário;

**Defesa de Perímetro:** Todos os servidores estão sobre a proteção de firewalls de próxima geração, assim aumentando o nível de segurança do perímetro do seu ambiente;

**Identidades gerenciadas:** Gerenciamento das credenciais de acesso dos profissionais **SONDA** é realizado através de uma solução de cofre de senha que fornece uma maneira de armazenar com segurança as credenciais. Nossos analistas e especialista não conhecem e não tem posse da senha para autenticar nas instâncias virtuais. A senha é alterada após cada solicitação de uso.

1. Premissas e Requisitos
   1. Infraestrutura de Hosting Físico

Todos os equipamentos da solução devem possuir as seguintes especificações:

* Fonte Redundante;
* Para servidores x86 Rack:
* 6 interfaces de rede com mínimo de 10 Gbps, com 4 x SFP+, SR, Optical Transceiver, Intel;
* 2 x Placas HBA Dual Port 16Gb FC HBA com suporte NVMe, com 4x Gbics FC16 SR.
* Para Servidores x86 Blade:
* 6 interfaces de rede com mínimo de 10 Gbps;
* 2 interfaces SAN 16 Gbps FC HBA com suporte NVMe.
* Para Chassis x86:
* Switches Ethernet de 40/25/10 Gbps (chassis);
  + Para portas 40 Gbps, fornecer 2 cabos MPO to 4XSFP+ LC 15m para cada switch (4 no total);
  + Os switches Ethernet devem suportar multi-chassis/stack, formando um único fabric.
* Switches com conexões Fibre Channel de 16 GBps com suporte a NVMe.

Para equipamento IBM Power, necessário desenho específico como projeto especial.

Deve-se evitar o uso de servidores de rack, dar sempre preferência a servidores blades e chassis. No caso de uso de servidores blade que utilizarão slots vazios de chassis já em produção, o custo dos slots do chassis utilizado compõem o custo da solução.

* 1. Software e Licenciamento

A depender da solução definida para o **CLIENTE**, os seguintes licenciamentos de software devem ser considerados:

* Software para fazer o Multipath;
* Licença Veritas Volume Manager para Unix (HP, Solaris);
* Licença de softwares adicionais que a solução envolver (Cluster, virtualizador e etc.);

Caso o **CLIENTE** solicite a gestão compartilhada do recurso o mesmo assume os riscos operacionais e de segurança do ambiente em procedimentos que seus colaboradores executarem, e também ficará responsável pelo licenciamento das ferramentas que forem instaladas posteriormente a entrega.

Nota: Caso o **CLIENTE** tenha necessidade de trazer seu próprio licenciamento, o licenciamento deixa de ser responsabilidade da **SONDA** e será emitida uma carta de Software que deverá ser assinada pelo **CLIENTE**.

* 1. Endereçamento IP

Em caso de VPN Site-to-site, observar os seguintes requisitos:

* Identificação dos endereços IP LAN remoto (LAN do site do **CLIENTE**);
* O endereço IP Peer (Internet do site do **CLIENTE**) deverá ser fixo;
* Cada link contará com 1 (um) IP válido, sendo que qualquer quantidade adicional deverá ser analisada dentro de um projeto especial.
  1. Sistema Operacional

Os seguintes sistemas operacionais são suportados por este serviço:

* Sistemas operacionais Windows e Linux;
* Para demais sistemas operacionais deve-se consultar o time de Operação da **SONDA**.

Caso a versão do Sistema Operacional e/ou do Banco de Dados deixe de ter suporte do fabricante, o **CLIENTE** deve disponibilizar os pré-requisitos e recursos para a atualização para uma versão suportada.

Caso o **CLIENTE** necessite utilizar SO ou Banco de Dados que não tenha mais suporte do Fabricante, a **SONDA** não garante a completude e funcionamento correto dos serviços ofertados e será emitido Carta de Risco para o **CLIENTE**.

* 1. Suporte

A solução deve contar com os seguintes contratos de suporte:

* Contrato de Suporte com os Fornecedores de Hardware e Sistema Operacional;
* Caso tenha necessidade de cluster customizado, deve-se adquirir as licenças e suporte.

Nota: Em caso de o **CLIENTE** utilizar seu próprio licenciamento será emitida uma carta de software para o **CLIENTE**.

* 1. Premissas

Este produto considera as seguintes premissas:

* Para Hosting Dedicado, deve ser avaliado a utilização da licença (SO, DB, etc.) do **CLIENTE** quando solicitado;
* A solução não contempla Link Dedicado, a banda IP deve ser adquirida como serviço **SONDA**;
* Os acessos as máquinas poderão ser realizados via VPN ou via link dedicado contratado a parte;

Este serviço não considera:

* Atualização de versão do sistema operacional ou qualquer outro software;
* As situações em que o **CLIENTE** queira acesso administrativo ao ambiente, devem ser documentadas por meio de Carta de Risco e a solicitação de acesso deverá ser monitorada.

Para qualquer atividade de requisição fora do item Requisições de Serviços deste documento deverá ser negociado e o **CLIENTE** deverá apresentar procedimento e validá-lo em conjunto com a **SONDA**.

1. Matriz de Responsabilidade

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Processo de Compra e aquisição de Equipamento | R | - |
| Licenciamento de Sistema Operacional | R | I |
| Preparação da infraestrutura para ativação dos Equipamentos | R | I |
| Configuração de Infraestrutura de Rede | R | I |
| Configuração do Storage | R | I |
| Criação de VMs | R | I |
| Instalação de S.O. | R | I |
| Configuração de Monitoramento e Backup | R | I |
| Testes Integrados do ambiente | R | I |
| Aplicação de patches e fixes de correção e/ou segurança no Sistema Operacional | R | I |
| Atualização de Firmwares e Drivers | R | I |
| Instalação de aplicação de BackOffice (Exchange, Sharepoint, etc.) | - | O |
| Instalação de aplicação de negócio | 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** |
| Criar, Alterar ou Remover servidor Virtual | C | Gestão de Mudança |
| Clonar o servidor | F | Conforme TS contratado |
| Atualizar Firmware | C | Conforme TS contratado |
| Instalar, Configurar e remover aplicação de BackOffice (Exchange, Sharepoint, etc.) | C | Conforme TS contratado |
| Instalar, Configurar e remover aplicação de negócio | C | Conforme TS contratado |

1. Nível de Serviço

Os níveis de serviço apresentados nesta seção são válidos apenas para os casos em que a arquitetura da solução seguir o padrão de Alta Disponibilidade. Caso o **CLIENTE** solicite uma arquitetura que não esteja em alta disponibilidade, estes valores não se aplicam.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Nome** | **Descrição** | **Meta (\*)** |
| Hosting Físico | 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 | 99,90% |
| Hosting Virtual | 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 | 99,80% |
| Hosting Físico Clustered | 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 | 99,90% |
| Hosting Virtual Clustered | 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 | 99,80% |

Nota: Os fornecedores não estão disponibilizando os valores de MTBF e MTTR para os servidores físicos, devido a essa falta de informação a **SONDA** está trabalhando com o histórico de disponibilidade do ambiente.

(\*) Estes níveis de serviço são aplicáveis apenas em soluções desenhada com base em Alta Disponibilidade, considerando esquema “N + 1” de nós.

