**DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES DE COLABORAÇÃO**

ÍNDICE

1. Versão do Produto 3

2. Descrição Resumida 3

3. Objetivo 3

4. Benefícios 3

4.1. Diferenciais comerciais 3

5. Escopo de Atuação 4

5.1. Migração de E-mail 4

5.1.1. Migração Exchange Server 5

5.2. Instalação e Configuração do Ambiente 6

5.3. Administração do Ambiente 6

6. Ofertas 7

7. Premissas e Requisitos 7

8. Matriz de responsabilidade 8

8.1. Matriz de Responsabilidade – Licenciamento de Software 8

8.2. Matriz de Responsabilidade - Migração de E-mail 8

8.3. Matriz de Responsabilidade – Instalação e Configuração do Ambiente 9

8.4. Matriz de Responsabilidade – Administração do Ambiente 9

8.5. Matriz de Responsabilidade – Suporte 9

9. Requisição de Serviço 10

10. Nível de Serviço 10

1. Versão do Produto

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

1. Descrição Resumida

O Professional Services de Colaboração é uma solução **SONDA** que oferece serviço de gestão de soluções de colaboração empresarial e de e-mail, que inclui a administração por profissionais capacitados e certificados, migração transparente de contas resguardando a continuidade operacional e suporte direto, ágil e local, permitindo que o **CLIENTE** foque em agregar valor ao seu negócio.

1. Objetivo

O serviço tem como objetivos:

* Gestão do Microsoft 365 e Google Workspace, entre outros provedores; (Para outros provedores, necessário estudo de viabilidade)
* Realizar uma compreensão abrangente das necessidades e dos requisitos dos **CLIENTES** para a gestão das ferramentas e a migração de e-mails, minimizando impactos nos usuários e no ambiente de trabalho, reduzindo os períodos de inatividade e interrupções dos serviços;
* Assegurar que todos os dados, incluindo e-mails, contatos, calendários e outras informações relevantes, sejam transferidos de forma precisa, íntegra e sem perdas durante o processo de migração;
* Satisfazer os requisitos de negócios do **CLIENTE** através de serviços disponíveis, confiáveis, escaláveis e seguros, além de suporte técnico para resolver os problemas que possam surgir nas operações diárias ou na migração de e-mails;
* Tornar a colaboração mais automatizada e otimizada;
1. Benefícios

Os benefícios do serviço são:

* A expertise de profissionais em plataformas de e-mail em nuvem permite aproveitar ao máximo os recursos disponíveis, otimizando custos e desempenho;
* Redução de custos operacionais, proporcionando um serviço sem interrupções significativas, minimizando impactos nas operações diárias e aumentando a produtividade;
* Uso das melhores práticas de gerenciamento de serviços;
* Acompanhamento do consumo das licença e uso das soluções de produtividade, proporcionando maior visibilidade e gestão;
* Serviços em conformidade com regulamentações aplicáveis e implementação de práticas de segurança robustas para proteger dados sensíveis dos **CLIENTES**;
	1. Diferenciais comerciais
* **SONDA** é um parceiro especializado em serviços de colaboração que têm experiência e conhecimento aprofundado nas tecnologias e ferramentas, garantindo implementações precisas e eficientes;
* Nossos especialistas em colaboração têm habilidades para integrar ferramentas, como plataformas de videoconferência, mensagens instantâneas, e-mail, e sistemas de gerenciamento de documentos, garantindo uma experiência de usuário contínua;
* Utilizamos as melhores práticas para implementação rápida e eficaz das soluções de colaboração, minimizando o tempo de inatividade e interrupções nas operações;
* Suporte Técnico especializado, resolvendo problemas e respondendo às consultas de forma eficiente para garantir a continuidade das operações;
* Nossa equipe está atualizada com as últimas tendências e tecnologias de colaboração, incorporando inovações e melhores práticas em suas soluções;
* Níveis de Competência comprovada tecnologias da Microsoft que auxiliam na prestação do serviço:
	+ Gold Cloud Productivity;
	+ Gold Collaboration and Content;
	+ Gold Communications;
	+ Gold Messaging;
	+ Silver Enterprise Mobility Management;
	+ Gold Security;
	+ Gold Application Integration;
	+ Parceiro de Soluções para Modern Work.
* Capacidade de atender o **CLIENTE** de forma integrada com as demais soluções digitais da **SONDA**.
1. Escopo de Atuação

As soluções empresariais de colaboração, oferecem muitas vantagens para as empresas, mas para que essa seja uma experiência bem-sucedida, é necessário um provedor de serviços de TI que ajude a enfrentar desafios, superar incidentes e problemas. Além disso, deve ser capaz de fornecer recursos de maneira eficiente, ajustando-se a orçamentos, facilitando o faturamento em moeda local e oferecendo excelente suporte a serviços hospedados na nuvem. Assim, os **CLIENTES** não terão que se preocupar com o gerenciamento de escalabilidade (crescimento e diminuição de recursos), idioma, tempos de resposta, entre outros.

O serviço **SONDA** permite o acesso a especialistas treinados para lidar com as complexidades dessas ferramentas associada à Serviços de migração de E-mail, Instalação, Configuração e Administração do Ambiente.

* 1. Migração de E-mail

Os serviços de migração referem-se a serviços especializados oferecidos por profissionais para facilitar a transição suave de sistemas de e-mail de uma plataforma para outra, como migração de servidores de e-mail locais para serviços de e-mail na nuvem, que incluem:

* Avaliação dos sistemas de e-mail existentes no **CLIENTE**, identificando requisitos, metas e desafios da migração, incluindo volume de dados, tipos de contas de e-mail e personalizações necessárias;
* Recomendação da plataforma de e-mail na nuvem mais adequada às necessidades do **CLIENTE**, considerando recursos, custo e requisitos específicos;
* Criação de estratégias personalizadas de migração, considerando a infraestrutura existente, os objetivos e a minimização de impactos nos usuários;
* Preparação dos ambientes de origem e destino, incluindo configuração de contas, migração de dados, configuração de segurança e integração com outras ferramentas e aplicativos;
* Mapeamento dos dados das contas de e-mails antigas para os formatos compatíveis com o novo ambiente, assegurando a integridade e consistência dos dados;
* Transferência segura de dados de e-mail, incluindo e-mails, contatos, calendários e pastas, para a nova plataforma, minimizando o tempo de inatividade e evitando a perda de dados;
* Gestão de todas as fases do projeto, incluindo cronograma, recursos, riscos e comunicação com o **CLIENTE**;
* Realização de testes para garantir que todos os dados foram migrados corretamente e que as contas estão acessíveis e as funcionalidades operacionais;
* Suporte técnico contínuo para resolver problemas durante a migração e/ou pelo tempo contratado;
* Configuração da nova plataforma de e-mail de acordo com as políticas de segurança do **CLIENTE**, garantindo conformidade e proteção adequada dos dados;
* Preparação de documentação detalhada, incluindo procedimentos operacionais padrão e orientações para os usuários, facilitando a utilização da nova plataforma;
* Conduzir uma avaliação pós-migração para garantir que os objetivos foram atingidos e identificar melhorias;
* Otimização e Monitoramento contínuo da nova plataforma, ajustando configurações para melhorar o desempenho e a segurança, conforme necessário.

Nota: Para migração via IMAP, não há suporte para lista de contatos e agendas.

* + 1. Migração Exchange Server

Com a Migração de e-mails, os e-mails organizacionais podem ser levados para o serviço do Microsoft 365 e sendo transferidos do servidor atual como por exemplo Exchange Server, para o seu novo ambiente Microsoft. Esse recurso se aplica para todos os **CLIENTES** que desejam migrar de provedor, sem abandonar os e-mails existentes.

**Migração do Exchange Server para o M365:**

* + Deverá ser tratado como Professional Services onde as seguintes variáveis deverão ser analisadas:
		- Solução de correio atual;
		- Integração do serviço de diretório;
		- Detalhamento dos recursos que deverão ser migrados (contas, calendário, contatos, freebusy de agenda, anotações, etc.);
		- Volume de dados;
		- Ferramentas (Exchange, SharePoint, etc.);
		- Utilização de ferramentas de migração.

Nota: A migração de serviços não Microsoft não é realizada pela **SONDA**, ela deve ser contratada pelo **CLIENTE** junto a um parceiro.

Etapas do processo:



* 1. Instalação e Configuração do Ambiente
* Ativação do contrato do Parceiro;
* Criação de Tenant;
* Criação de usuários;
* Ativação de e-mail corporativo;
* Caixa compartilhadas.
* Migração das caixas postais para a nova solução.
	1. Administração do Ambiente
* **Gerenciamento de Usuários:**
	+ Criação, modificação e exclusão de contas de usuário;
	+ Atribuição de licenças adequadas a usuários com base em suas necessidades;
	+ Controle de acesso e permissões para diferentes usuários e grupos.
* **Configuração e Manutenção de E-mails:**
	+ Administração do Exchange Online para gerenciar caixas de correio;
	+ Configuração de políticas de retenção de e-mails;
	+ Tratamento de problemas relacionados a e-mails, como entregas atrasadas ou falhas.
* **Colaboração e Compartilhamento de Documentos:**
	+ Configuração e gerenciamento do SharePoint Online para colaboração e compartilhamento de documentos;
	+ Controle de versões e permissões de documentos;
	+ Implementação de práticas de segurança para garantir o acesso apropriado aos dados.
* **Microsoft Teams:**
	+ Configuração e administração de comunicações unificadas, incluindo videoconferências e mensagens instantâneas;
	+ Gerenciamento de políticas de segurança e conformidade para chamadas e reuniões online.
* **Segurança e Conformidade:**
	+ Implementação e monitoramento de políticas de segurança;
* **Suporte** (Usuário final está fora de escopo)
	+ Oferecimento de suporte técnico para problemas relacionados a ferramenta de colaboração.
1. Ofertas

O Professional Services de Colaboração pode ser ofertado através das seguintes opções:

|  |  |
| --- | --- |
| Licenciamento de Software | * Licenciamento pode ser fornecido pela **SONDA** ou não.
 |
| Migração de E-mail | * A oferta consiste na execução de todas as atividades contidas no escopo dos serviços de Migração do ambiente atual para ambiente **SONDA,** Instalação, Configuração e Administração;
* Caso o **CLIENTE** já possua o licenciamento, será necessário o processo de vinculação das licenças junto ao contrato de parceria da **SONDA.**
 |
| Instalação e Configuração do Ambiente |
| Administração do Ambiente |

1. Premissas e Requisitos
* O serviço de diretório (Active Directory) será / deverá ser configurado pelo **CLIENTE**;
* Contratação do certificado digital deve ser realizada pelo **CLIENTE**;
* Não está contemplado no escopo deste Serviço:
	+ Gestão de análise e/ou tratativa de Vulnerabilidade;
	+ Fornecimento de licença ou suporte à ferramenta de Antivírus;
	+ Gestão e/ou suporte ao Serviço de diretório (Ex.: Active Directory);
	+ Suporte e atendimento ao usuário final do **CLIENTE**;
	+ Instalação, Configuração ou suporte ao serviço de resolução de nomes:DNS.
* Para a migração de e-mails é necessário, por parte do **CLIENTE**:
	+ A existência de requisitos de migração de e-mails claramente definidos e documentados, incluindo volume de dados, tipos de contas e personalizações necessárias;
	+ A disponibilidade de acesso adequado à infraestrutura de e-mails atual, incluindo servidores, configurações, dados existentes, políticas de segurança e arquitetura de rede. Além do acesso autorizado aos ambientes de destino, incluindo permissões necessárias para configurações e migração;
	+ A colaboração do **CLIENTE**, incluindo equipes de TI, usuários finais e outros envolvidos no processo de migração, quando solicitado pela **SONDA**;
	+ A existência de uma conectividade de rede estável e confiável para garantir a transferência eficiente de dados durante a migração;
	+ A realização de backups completos e atualizados dos dados de e-mails antes do início do processo de migração, como medida de segurança;
	+ O licenciamento adequado das plataformas de destino, como Microsoft 365 ou Google Workspace, para acomodar as contas de e-mail migradas;
	+ A compreensão das políticas de segurança existentes e a adesão a elas durante todo o processo de migração para garantir a conformidade;
	+ Recursos de hardware e software adequados para suportar a migração, incluindo capacidade de processamento e armazenamento;
* Para copias de dados ou de segurança que o **CLIENTE** solicitar, o mesmo deverá informar e fornecer o local de armazenamento / destino para salvaguarda destes dados / informações;
* O escopo do serviço não contempla criação de sites e migração de file server para Sharepoint.
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.

* 1. Matriz de Responsabilidade – Licenciamento de Software

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação Opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Sim | Licenciamento das ferramentas de Colaboração listado em proposta | R | I |
| Não | Licenças de aplicativos não descritos na proposta para o uso do **CLIENTE** |  I | R |
| Não | Certificados digitais |  I | R |
| Não | Configuração de certificados digitais |  R | C/A |
| Sim | Transferir a autoridade de administração do licenciamento atual para a **SONDA** | I | R |

* 1. Matriz de Responsabilidade - Migração de E-mail

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação Opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Avaliação dos sistemas de e-mail existentes no **CLIENTE** | R | S |
| Não | Preparação dos ambientes de origem e destino | R | S |
| Não | Mapeamento dos dados das contas de e-mails antigas para os formatos compatíveis com o novo ambiente | R | S |
| Não | Transferência segura de dados de e-mail, incluindo e-mails, contatos, calendários e pastas | R | S |
| Não | Realização de testes para garantir que todos os dados foram migrados | R | S |
| Não | Realização de validação para garantir que todos os dados foram migrados | I | R |
| Não | Configuração da nova plataforma de e-mail de acordo com as políticas de segurança do **CLIENTE** | R | S |

* 1. Matriz de Responsabilidade – Instalação e Configuração do Ambiente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação Opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante | R | I |
| Não | Informar os registros de DNS que precisar ser criados ou alterados | I | R |
| Sim | Configuração dos serviços de DNS\* | I | R |
| NÃO | Configurar o sincronismo do AD (AD Connect) no novo ambiente (tenant)  | R | I |
| Não | Configurar o sincronismo do AD (AD Connect) no ambiente atual do **CLIENTE** | S | R |
| Não | Configurar a Federação do AD no novo ambiente (tenant)  | R | I |
| Não | Configurar a Federação do AD no ambiente atual do **CLIENTE** | S | R |

\* Caso o **CLIENTE** contrate o serviço de suporte ao DNS, a **SONDA** será responsável pela instalação e configuração.

* 1. Matriz de Responsabilidade – Administração do Ambiente

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação Opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Acesso ao painel administrativo  | R | I  |
| Não | Gerenciamento do portal  | R | S/I |
| Não | Responsabilidade pelos conteúdos e dados armazenados |  I | R |

* 1. Matriz de Responsabilidade – Suporte

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação Opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Ferramenta para abertura de chamados em regime 24x7, com tempo de resposta conforme níveis de serviço contratado | R | I  |
| Não | Escalonamento ou acionamento do provedor do serviço de colaboração para tratativa de incidentes ou falhas na plataforma | R | I |
| Não | Atendimento de requisições de serviços, conforme previsto neste documento. | R | I |

Nota: Nas Matrizes de Responsabilidades existem atividades que são opcionais para o **CLIENTE**, ou seja, é permitido ao mesmo que escolha a **SONDA** como prestadora do serviço ou um outro parceiro. Para essas atividades a coluna “Contratação opcional” é preenchida com “Sim”. Portanto, toma-se como premissa, essas atividades como escopo padrão, sendo de responsabilidade do **CLIENTE** sinalizar caso não queira que elas sejam de responsabilidade da **SONDA**.

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 e Excluir Caixa de Correio | C | Conforme TS Contratado |
| Liberar acesso a Caixa de Correio | F | Conforme TS Contratado |
| Criar, Alterar e Excluir Lista de distribuição | F | Conforme TS Contratado |
| Criar, Alterar e Excluir Grupo | F | Conforme TS Contratado |
| Criar, Alterar e Excluir regra de transporte | C | Conforme TS Contratado |
| Criar, Alterar e Excluir regra de anexo | C | Conforme TS Contratado |
| Criar, Alterar e Excluir regra AntiSpam | F | Conforme TS Contratado |
| Habilitar e Desabilitar auditoria Mailbox | F | Conforme TS Contratado |
| Criar, Alterar e Excluir usuário  | F | Conforme TS Contratado |
| Resetar senha do usuário  | C | Conforme TS Contratado |
| Verificar e Alterar restrições de usuários  | C | Conforme TS Contratado |
| Verificar e Alterar limites de caixa postal | C | Conforme TS Contratado |
| Realizar copias de segurança de caixas de correio (Exemplo: PST´s)\* | D | Conforme TS Contratado |

\* O serviço de copias de segurança (backup) das caixas de correio está limitado à 2 requisições por mês

1. Nível de Serviço

Os SLAs de disponibilidade e continuidade das ferramentas de Colaboração, são de responsabilidade dos respectivos fabricantes.

Para os serviços de Migração, Instalação e Configuração:

* Antes do início do projeto, será realizada uma reunião inicial entre a equipe **SONDA** e o **CLIENTE** para definir claramente os objetivos do projeto, metas mensuráveis e expectativas em relação aos serviços a serem prestados. Os objetivos e expectativas serão documentados em um plano de trabalho detalhado, que servirá como referência ao longo do projeto.
* Será estabelecido um plano de comunicação que inclui canais entre a equipe **SONDA** e o **CLIENTE,** em que a comunicação será realizada regularmente para fornecer atualizações sobre o andamento do projeto, identificando e resolvendo os problemas e solicitando feedback do **CLIENTE**.
* A **SONDA** adota uma abordagem proativa para identificar e resolver problemas que possam surgir durante a prestação dos serviços, além de implementar medidas corretivas rapidamente, em colaboração com o **CLIENTE**, para minimizar o impacto nos resultados do projeto.

Para Administração do Ambiente e Suporte

* Os SLAs de Professional Services estarão descritos na Proposta Técnica Comercial.

