**DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES MIDDLEWARE**

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 3

6. Ofertas 4

7. Monitoramento 4

8. Premissas e Requisitos 4

9. Matriz de Responsabilidade 5

10. Requisição de Serviço 5

1. Versão do Produto

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

1. Descrição Resumida

A solução de Professional Services de Middleware ajuda a reunir todas as partes do ambiente de TI, pessoas, processos e informações para criar conhecimento e controle das plataformas que suportam as aplicações.

A **SONDA** fornece um serviço de administração de middleware, no qual as tarefas de monitoramento, administração e planejamento requeridas pelas ferramentas de middleware sejam executadas permanentemente garantindo a disponibilidade das aplicações/sistemas críticos do negócio.

1. Objetivo

O Professional Services de Middleware consiste na implantação, manutenção e administração das plataformas de Middlewares e contempla a sua implantação e sustentação, configuração de seus componentes, otimizações para melhorar o desempenho, troubleshooting de erros, deploy das aplicações do **CLIENTE**, bem como a realização de consultorias que apoiem o planejamento, escalabilidade, capacidade do middleware e alta disponibilidade das aplicações.

1. Benefícios

Os benefícios do serviço são:

* Aumentar o desempenho das plataformas de middleware;
* Aumentar a disponibilidade de serviços (plataformas de middleware) entregando diretamente maior disponibilidade às aplicações e sistemas críticos;
* Manutenção com equipe especializada em regime 24x7 das plataformas de middleware;
* Desenho, planejamento e execução de projetos de alta disponibilidade garantindo maior entrega de serviços de TI para as organizações;
* Melhor dimensionamento de servidores trabalhando em uma infraestrutura mais eficiente.
	1. Diferenciais Comerciais

Os diferenciais dos serviços são:

* Gestão sobre o ambiente em regime 24x7 com equipe altamente especializada em multi plataformas de middleware com conhecimento técnico e forte interação com as equipes desenvolvedoras e conhecedores dos sistemas críticos das empresas;
* Desenvolvimento e implementação do framework de HA (High Avaliability) elevando a maturidade das aplicações e infraestrutura que as suportam garantindo uma maior disponibilidade dos serviços entregues pela TI;
* CI/CD (Continous Integration e Continous Delivery) utilizando de DevOps e ferramentas de mercado para entregar de forma ágil e segura aplicações em ambientes server e/ou docker/container.
1. Escopo de Atuação

As plataformas de Middleware suportadas por esse serviço são:

* IIS;
* Jboss Standalone;
* Jboss EAP;
* Tomcat;
* Apache;
* Ngnix;
* WebSphere Application Server 7, 8 e 9;
* WebSphere MQ 8 e 9;
* WebSphere Portal 7 e 8.5;
* ESB Websphere;
* IIB Broker Websphere;
* IBM HTTP Server;
* Websphere BPMS, Process Center, Designer (deverá ser tratado como Projeto Especial, onde na fase de assessment serão mapeados os entregáveis e entendimento da estrutura);
* Oracle OHS;
* Oracle Weblogic;
* Oracle Forms and Reports;
* Oracle SOA Suíte, BPM e BUS (deverá ser tratado como Projeto Especial, onde na fase de assessment serão mapeados os entregáveis e entendimento da estrutura);
* Connect Direct (deverá ser tratado como Projeto Especial, onde na fase de assessment serão mapeados os entregáveis e entendimento da estrutura);

Nota: Este serviço é ofertado para os equipamentos locados no Data Center da **SONDA** ou do **CLIENTE**.

1. Ofertas

O Professional Services de middleware envolve suporte técnico especializado para ajudar os **CLIENTES** a implementar, integrar e otimizar soluções de middleware, para melhorar a eficiência, escalabilidade e segurança de suas operações de TI.

1. Monitoramento

Para uma gestão preventiva e preditiva, a **SONDA** disponibiliza 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 automático**

Visando trabalhar de forma preventiva a **SONDA** 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.

### **Monitoramento Middleware**

A **SONDA** oferece o monitoramento de Middleware utilizando o modulo SAN que possibilita a monitoração dos middleware abaixo:

* Jboss;
* Apache;
* Tomcat;
* WebSphere;
* WebLogic;
* IIS.
1. Premissas e Requisitos

Este serviço não considera:

* As situações onde o **CLIENTE** necessite de administração de ambiente devem ser documentadas através de Carta de Risco e a solicitação de acesso deverá ser monitorada;
* O suporte e desenvolvimento da aplicação é responsabilidade do **CLIENTE** e seus fornecedores;
* Projetos de migração devem ser acompanhados pela **SONDA**, **CLIENTE** e seus fornecedores da aplicação para não gerar incompatibilidade de plataforma da aplicação e seus serviços;
* Definir Janelas de deploy com o **CLIENTE** para uma melhor gestão do SLA, fornecendo manual proprietário de atualização;
* Para administração remota do ambiente do **CLIENTE**, os custos com conectividade (ponto a ponto, VPN, MPLS, etc.) ficam a cargo da **CLIENTE**;
* Para administração remota do ambiente do **CLIENTE** os custos, caso existam, com ferramenta de acesso remoto ficam a cargo da **CLIENTE**;
* Os custos com deslocamento e hospedagem dos profissionais **SONDA** para qualquer localidade para prestação de serviço de administração ficam a cargo do **CLIENTE**;
* Todas as versões precisam estar, no momento da contração, com seu ciclo de suporte vigente. Caso a responsabilidade do licenciamento seja do **CLIENTE** o suporte estendido pode ser considerado;
* Quando um fim de suporte for anunciado pelo fornecedor a **SONDA** solicitará ao **CLIENTE** a migração dos serviços para outra versão suportada. Não sendo possível, por questões de compatibilidade, carta de risco será apresentada;
* Toda distribuição Linux que não trabalhe com modelo de subscrição por meio de fornecedores não terá SLAs de solução garantidos;
* Middlewares executados em ambiente Windows, o licenciamento do sistema operacional é de responsabilidade do **CLIENTE**;
* Para qualquer atividade de requisição fora 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 RASIC, onde: **R** - Responsável; **A** - Aprovador; **S** - Suporte; **I** – Informado e **C** – Consulta.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação Opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Administração do Middleware | R | S/A |
| Não | Configuração do agente de monitoramento de Middleware | R | I |
| Não | Execução de deploy de aplicação | R | S/A |
| Não | Instalação, Configuração e Remoção do Middleware em cluster | R | S/A |
| Não | Instalação, Configuração e Remoção do Middleware no balanceamento de carga | R | S/A |
| Não | Atualização de pacotes de Middleware (correção, atualização, etc.) | R | S |
| Não | Análise de segurança e vulnerabilidades do Middleware | R | S |
| Não | Upgrade do Middleware | R | S/A |
| Não | Geração de relatório de performance e capacidade | R | S |
| Não | Configuração de certificados | R | S/A |
| Não | Licenciamento do Middleware |   | R |
| Não | Gestão de software de terceiros  |   | R |

1. Requisição de Serviço

Abaixo as atividades e suas requisições contempladas pelo Professional Services.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisição** | **Classificação** | **Tempo de Solução** |
| Instalar, Configurar e Remover Middleware | F | Gestão de Mudança |
| Iniciar, Restart e Parar Middleware | C | Conforme TS contratado |
| Coletar de logs | C | Conforme TS contratado |
| Gerar trace | C | Conforme TS contratado |
| Executar Dump de aplicação  | C | Conforme TS contratado |
| Rotacionar de logs | C | Conforme TS contratado |
| Alterar nível de debug no log | C | Conforme TS contratado |
| Configurar JMX monitoramento do Middleware | C | Conforme TS contratado |
| Configurar agente monitoramento do Middleware | C | Conforme TS contratado |
| Executar Deploy com roteiro | A | Gestão de Mudança |
| Ajustar configuração com roteiro | A | Gestão de Mudança |
| Instalar e Remover Cluster no Middleware | F | Gestão de Mudança |
| Adicionar e Remover o Middleware em cluster | C | Gestão de Mudança |
| Instalar e Remover balanceamento de carga no Middleware | F | Gestão de Mudança |
| Adicionar e Remover o Middleware no balanceamento | C | Gestão de Mudança |
| Tuning do Middleware | F | Gestão de Mudança |
| Trobleshooting do Middleware | F | Gestão de Mudança |
| Configurar a aplicação no Middleware  | C | Gestão de Mudança |
| Relatório de performance e desempenho do ambiente | F | Conforme TS contratado |
| Relatório de capacidade Middleware | F | Conforme TS contratado |
| Ajustar Memória JDK | C | Conforme TS contratado |
| Ajustar threads  | C | Conforme TS contratado |
| Ajustar pool de conexão | C | Conforme TS contratado |
| Ajustar tempo de resposta de conectores  | C | Conforme TS contratado |
| Habilitar novas features no middleware | F | Gestão de Mudança |
| Configurar de novos certificados | C | Gestão de Mudança |
| Analisar de segurança e vulnerabilidades do Middleware | F | Conforme TS contratado |
| Aplicar de patch no Middleware | F | Gestão de Mudança |
| Executar Upgrade do Middleware | F | Gestão de Mudança |

