**DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES STORAGE**

ÍNDICE

1. Versão do Produto 3

2. Descrição Resumida 3

3. Objetivo 3

4. Benefícios 3

**4.1.** **Diferenciais Comerciais** 4

5. Escopo de Atuação 4

6. Ofertas 4

7. Monitoramento 4

8. Premissas e Requisitos 5

9. Matriz de Responsabilidade 5

10. Requisição de Serviço 6

1. **Versão do Produto**

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

1. **Descrição Resumida**

No mundo de hoje, as organizações têm uma grande quantidade de informações que são críticas para o desenvolvimento ideal de operações e estratégias. Esta informação deve ser armazenada de forma segura, mas sem esquecer da disponibilidade e acesso rápido.

Este grande e crescente volume de dados exige ferramentas, recursos especializados, automação e operações em regime integral para garantir o desempenho e disponibilidade necessários para suportar os negócios. E é neste contexto de permitir que cada organização possa dedicar-se aos seus negócios que entra o serviço Professional Services de Storage.

A **SONDA** é possui uma equipe altamente especializada para operar, monitorar e gerenciar o armazenamento para atender aos requisitos de disponibilidade e desempenho dos aplicativos comerciais nas organizações, otimizando o uso de recursos e facilitando as operações de nossos **CLIENTES**.

1. **Objetivo**

Os objetivos do serviço são:

* Manter a performance adequada, a disponibilidade necessária e a integridade das informações armazenadas no Storage;
* Prover segurança no acesso ao Storage;
* Analisar e tratar as informações coletadas pelo monitoramento, logs e ferramentas de gestão;
* Manter os ambientes em versões suportáveis pelos fabricantes e com suas licenças providas (em concordância com **CLIENTE**).
* Para entregar este serviço, a **SONDA** possui em seu corpo de profissionais um time focado em:
	+ Implementação, administração e gerenciamento de ambientes de alta disponibilidade em storages heterogêneos;
	+ Administração em Network Attached Storage (NAS) e Storage Area Network (SAN);
	+ Troubleshooting e análise de performance do ambiente;
	+ Administração de switches SAN;
	+ Atividade de Pré-Vendas (Capacity Planning e Melhores Práticas em Storage);
	+ Realizar levantamento de dados dos processos executados pelo **CLIENTE** e ferramentas utilizadas.
1. **Benefícios**
* Permite que as organizações dediquem seus esforços ao seu negócio;
* Administração centralizada e customizada de acordo com as necessidades e políticas pré-definidas;
* Equipe técnica em constante desenvolvimento e evolução frente as principais tecnologias de banco de dados do mercado;
* Monitoramento proativo do ambiente gerando uma maior disponibilidade e performance dos sistemas dependentes do banco de dados.
	1. **Diferenciais Comerciais**
* Equipe especializada e certificada em multi plataformas de banco de dados com cobertura de atendimento 24x7x365 dias ano para tratativa de incidentes e requisições;
* Suporte consultivo ao **CLIENTE** de acordo com as necessidades do negócio;
* Equipe técnica orientada a métodos ágeis e devops buscando a automação como linha principal para tratamento de incidentes e requisições (infra as a code).
1. **Escopo de Atuação**

Os produtos atendidos por este serviço são:

* Gerenciamento de storages dos tipos NAS, DAS, SAN ou FAS de diversos fabricantes tais como: HPE, SUN, Oracle, IBM, NetApp, DELL, EMC e Hitachi;
* Switchs SAN dos tipos Brocade e Cisco.

O escopo deste serviço é o gerenciamento dos Storage de propriedade da **SONDA** ou do **CLIENTE** envolvendo as atividades abaixo:

* Substituição de disco, disco deve ser adquirido pelo **CLIENTE**;
* Atualização de firmware e software;
* Verificação de matriz de compatibilidade e recomendações de versões;
* Alocação de nova área de dados;
* Expansão de área de dados já existente;
* Expansão de disco no storage;
* Recomendação de melhoria e Health Check de configuração;
* Distribuições de dados e RAID groups;
* Tierização de storages;
* Alocação de nova porta de comunicação para melhoria de throughput;
* Replicações de dados on-site ou off-site (Síncrona ou Assíncrona);
* Replicações de dados para backup (via Snapshots);
* Configuração de política de snapshot;
* Monitoramento e ferramentas de gestão;
* Aberturas de chamados no fornecedor.
1. **Ofertas**

O Professional Services de storage proporciona suporte contínuo e especializado para ajudar os **CLIENTES** a gerenciar eficientemente seu armazenamento de dados. Isso inclui análise de requisitos, planejamento de capacidade, integração de tecnologias, segurança de dados, backup e recuperação, assegurando um ambiente de armazenamento confiável, escalável e seguro para as necessidades empresariais.

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 Storage Resource Monitor (SRM)**

A **SONDA** oferece o monitoramento de Storage a partir do módulo do SolarWinds chamado, Storage Resource Monitor que é uma plataforma de gerenciamento de armazenamento abrangente permitindo a visualização estatísticas atuais e históricas com base na coleta e análise dos dados de Storage Area Network e Network Attached Storage fornecendo uma visão dos recursos de armazenamento, capacidade, alocação, uso e desempenho.

O monitoramento SRM, coleta dados por meio de diferentes formas SMI-S, SNMP, API, Telnet / SSH e CIFS / NFS.

Há exibições centradas em armazenamento que são projetadas para fornecer informações precisas das operações do dia-a-dia, bem como análise de capacidade, planejamento e previsão.

1. **Premissas e Requisitos**

Premissas, requisições do serviço e não requisições que atendemos:

* As situações nas quais o **CLIENTE** necessite de administração de ambiente para si ou para terceiros, devem ser documentadas através de Carta de Risco e a solicitação de acesso deverá ser monitorada;
* Caso seja de interesse do **CLIENTE**, a **SONDA** poderá fazer a administração remota do storage de seus **CLIENTES**, obedecendo as premissas e requisitos deste produto.
* Para administração remota do ambiente do **CLIENTE**, é necessário que haja conectividade ponto a ponto, VPN ou MPLS sendo o fornecimento destes tratados em fase de proposta.
* Os custos com deslocamento e hospedagem dos profissionais **SONDA** para qualquer localidade para prestação de serviço de administração de Banco de Dados remoto fica a cargo do **CLIENTE**.
* Itens fora de escopo deste serviço:
	+ Espaço de armazenamento em Storage. Caso o **CLIENTE** desejar a contratação do armazenamento em storage deve ser consultado o produto de Storage;
	+ Fornecimento de disco de storage.

Nota: Caso o licenciamento a ser utilizado no ambiente seja de propriedade do **CLIENTE**, este precisa ser apresentado e documentado para a equipe **SONDA** em fase de projeto.

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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Alocação ou Remoção de nova área de dados | R | S/A |
| Expansão de LUN’s, disco ou volume já existente | R | S/A |
| Criação ou configuração de área de dados NAS | R | S |
| Realização de zoning ou configuração de novo servidor na SAN | R | S |
| Configuração de volume dos tipos: NFS, ISCSI e CIFS | R | S/A |
| Movimentação e replicação de dados | R | S/A |
| Realização de snapshot de área de dados ou LUN’s | R | S |
| Alocação de área de clone ou snapshot para restauração de dados | R | S |
| Alocação de porta de comunicação para melhoria de throughput | R | S/A |
| Substituição de disco | R | A |
| Atualização de firmware e software | R | A |
| Distribuição dados e RAID groups (Balanceamento de Carga) | R | A |
| Tierização do Storages  | R | S/A |
| Configuração de política de snapshot | R | S/A |
| Abertura chamado no fornecedor | R | I |
| Validação de matriz de compatibilidade | R | S |

1. **Requisição de Serviço**

No quadro abaixo são listadas todas as atividades possíveis a serem requeridas para um profissional do serviço.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisição** | **Classificação** | **Tempo de Solução** |
| Substituir disco | C | Gestão de Mudança |
| Atualizar firmware e software | C | Gestão de Mudança |
| Expandir LUN´s ou volume existentes | F | Conforme TS contratado |
| Expandir disco no Storage | C | Gestão de Mudança |
| Distribuir dados e RAID groups | C | Gestão de Mudança |
| Tierizar Storages  | C | Gestão de Mudança |
| Alocar porta de comunicação para melhoria de throughput | C | Conforme TS contratado |
| Replicar de dados on-site ou off-site (Síncrona ou Assíncrona) | F | Conforme TS contratado |
| Replicar dados para backup (via Snapshots) | F | Conforme TS contratado |
| Configurar política de snapshot | C | Gestão de Mudança |
| Abrir chamado no fornecedor | A | Conforme TS contratado |
| Realizar zoning | F | Conforme TS contratado |
| Configurar volume dos tipos: NFS, ISCSI e CIFS | C | Gestão de Mudança |
| Alocar / Expandir área de dados | C | Gestão de Mudança |
| Remover área de dados | F | Gestão de Mudança |
| Validar de matriz de compatibilidade | C | Gestão de Mudança |
| Criar área de dados NAS | C | Conforme TS contratado |
| Configurar área de dados NAS | C | Conforme TS contratado |
| Configurar servidor na SAN | C | Gestão de Mudança |
| Movimentar dados | F | Gestão de Mudança |
| Realizar snapshot de área de dados ou LUN’s | C | Conforme TS contratado |
| Alocar área de clone ou snapshot para restauração de dados | C | Conforme TS contratado |

