**DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES VPN**

ÍNDICE

1. Versão do Produto 3

2. Descrição Resumida 3

3. Objetivo 3

4. Benefícios 3

5. Escopo de Atuação 3

5.1. Relatórios 3

6. Ofertas 3

6.1. VPN Site-to-Site 3

6.1.1. Requisitos 4

6.2. VPN Client-to-Site 4

6.2.1. Requisitos 4

7. Monitoramento 4

8. Premissas e Requisitos 4

8.1. VPN Client-to-Site 4

8.2. VPN Site-to-Site 4

9. Matriz de Responsabilidades 4

9.1. VPN Client-to-Site 5

9.2. VPN Site-to-Site 5

10. Requisição de Serviço 5

1. Versão do Produto

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

1. Descrição Resumida

O Professional Services de VPN consiste na administração do ambiente de VPN do **CLIENTE**, client-to-site ou site-to-site.

1. Objetivo

Atender a necessidade do **CLIENTE** no que tange à VPN.

1. Benefícios

Profissional Capacitado e Certificado na Tecnologia que suporta a VPN.

1. Escopo de Atuação

VPN - Virtual Private Network (Rede Privada Virtual) é uma forma de estabelecer uma conexão de rede protegida ao usar redes públicas. As VPNs criptografam o tráfego de Internet online, tornando mais difícil para terceiros rastrear as atividades ou roubar dados. A criptografia ocorre em tempo real e os tipos mais comuns de VPN são: client-to-site ou site-to-site.

O Professional Services de VPN oferece aos **CLIENTES** da **SONDA**, a criação e gerenciamento do serviço de conexão remota. Com o suporte especializado da **SONDA** e a parceria com os fabricantes, nossos **CLIENTES** usufruem das facilidades de licenciamento, processos de instalação customizados, suporte e entrega de serviços.

A **SONDA** garante neste serviço a atualização constante dos componentes que compõem a solução, assim como a execução de backups periódicos da configuração após a mudança de configuração do ambiente.

Para a infraestrutura de rede são utilizados equipamentos e/ou tecnologias com performance compatíveis com os atuais padrões de mercado.

* 1. Relatórios

A **SONDA** disponibiliza relatórios para que o **CLIENTE** possa ter certeza que o ambiente é gerido e acompanhado a todo instante pela equipe **SONDA**.

* Quantidade VPNs site-to-site, ativas e inativas (rotas BKP);
* Quantidade de acessos simultâneos possíveis na VPN client-to-site;
* Quantidade de usuários cadastrados para VPN client-to-site;
* Quantidade de chamados relacionados ao serviço.

1. Ofertas

O Professional Services de VPN é ofertado em duas modalidades: Client-to-Site e Site to-Site.

* 1. VPN Site-to-Site

Utilizando um acesso comum à internet, duas ou mais localidades podem se conectar em segurança proporcionando a aproximação lógica de ambientes distantes, independentemente do meio de acesso à web. O equipamento remoto pode ser de propriedade **SONDA** ou do **CLIENTE**;

* + 1. Requisitos

Solução compatível com protocolo IPSec, IKEv1 ou IKEv2.

* 1. VPN Client-to-Site

Utilizado por usuários remotos que necessitem de acesso móvel e restrito ao perímetro Data Center, através de uma conexão segura utilizando um **CLIENTE** instalado em seu dispositivo.

* + 1. Requisitos

Para liberação de acesso à VPN Client-to-Site é necessário informar individualmente:

* Nome completo, CPF ou RG e E-mail. O acesso é de uso pessoal e intransferível, sendo permitido apenas uma conexão simultânea por usuário;
* O usuário é contatado por telefone para receber a sua credencial de acesso.

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.

1. Premissas e Requisitos
   1. VPN Client-to-Site

* Necessária utilização de **CLIENTE** VPN na estação remota;
* A **SONDA** enviará um manual para que o **CLIENTE** possa configurar-se de forma adequada;
* Tipo de Criptografia do Túnel: SSL.
  1. VPN Site-to-Site
* Deverá ser utilizado um formulário com os requisitos necessários nas duas pontas, para que seja realizada a criação da VPN Site-to-site;
* O **CLIENTE** deve também informar os endereços das redes a serem atingidas pela VPN, bem como os acessos permitidos a estes.

1. Matriz de Responsabilidades

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.

* 1. VPN Client-to-Site

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Link do **CLIENTE** com rede pública |  | R |
| Não | Criação de regras de firewall **SONDA** | R | S/A |
| Não | Instalação e configuração do **CLIENTE** VPN no usuário |  | R |

Nota:

* Criação de regras de firewall **SONDA**: A **SONDA** irá implementar todas as configurações para a implementação do serviço de VPN;
* O **CLIENTE** deverá descrever as políticas de acesso dos usuários ao seu ambiente;
* Instalação de **CLIENTE** VPN no usuário final: A **SONDA** enviará um guia de instalação e configuração, ficando a cargo do **CLIENTE** prestar o suporte ao usuário final.
  1. VPN Site-to-Site

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Link do **CLIENTE** com rede pública |  | R |
| Não | Gestão e monitoramento do link na rede pública |  | R |
| Não | Criação de regras de firewall **SONDA** | R | A/S |
| Não | Criação de regras de firewall **CLIENTE** |  | R |
| Não | Instalação do Client na estação do **CLIENTE** |  | R |
| Sim | Configuração Peer **SONDA** | R |  |
| Sim | Configuração Peer **CLIENTE** |  | R |

Nota:

* Criação de regras de firewall **SONDA**: A **SONDA** irá implementar todas as configurações para a implementação do serviço de VPN;
* Criação de regras de firewall **CLIENTE**/Peer remoto: Caso a gestão do firewall/peer remoto seja realizada pela **SONDA**, a mesma será responsável pela configuração do ambiente de VPN nas duas pontas;
* O **CLIENTE** deverá descrever as políticas de acesso ao seu ambiente;
* Criação de redes **CLIENTE**: A **SONDA** irá criar as redes necessárias para o provimento da conectividade;
* VPNs utilizam de redes públicas de transmissão e do roteamento entre provedores diversos, não sendo possível prever as taxas de transferência obtidas fim a fim ou garantir de tráfego. Também por estas características as interfaces VPN não são monitoradas por padrão.

1. Requisição de Serviço

Uma requisição/solicitação de serviço é um pedido do **CLIENTE** por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um item de configuração (IC). Dispondo-se a oferecer um nível de serviço de excelência é abaixo as requisições permitidas para essa oferta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisição** | **Classificação** | **Tempo de Solução** |
| VPN Site-to-Site - Criar/Alterar | F | Conforme TS contratado |
| VPN Client-to-site cadastrar/bloquear/reset senha | C | Conforme TS contratado |

