**DESCRITIVO CLOUD SONDA**

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

5.1. Arquitetura 4

5.2. Recursos Computacionais 5

5.3. Gestão de Capacidade 6

5.4. Rede 6

5.5. Storage 6

5.6. Backup 7

6. Ofertas 8

6.1. Cloud Server 8

6.2. Cloud Server SQL DB 9

7. Segurança 9

8. Monitoramento 12

9. Premissas e Requisitos 12

10. Matriz de Responsabilidade 13

10.1. Matriz de Responsabilidade Cloud SONDA 13

10.2. Matriz de Responsabilidades – Serviços Gerenciados 14

11. Requisição de Serviços 14

12. Níveis de Serviço 15

1. Versão do Produto

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

1. Descrição Resumida

A Cloud **SONDA** é um ambiente de computação em nuvem, com características para atender às necessidades computacionais dos **CLIENTES**, com escalabilidade e elasticidade, permitindo ao **CLIENTE** aumentar ou diminuir os recursos disponíveis, pagando conforme alocação e/ou tempo de utilização.

O core da Cloud **SONDA** é voltado para *Continuous Automation*[[1]](#footnote-1), que possibilita criar integração com as aplicações do **CLIENTE** (API/CLI), controle (políticas voltadas à gestão de identidade), provisionamento (instâncias e *blueprints*), conexões (hardware, network, storage) e solução de IaaS (*Infrastructure as a Service*) que oferece capacidade computacional na nuvem sob demanda.

A solução consiste no provisionamento de recursos de processamento (vCPU), memória (vGB) e armazenamento (GB), permitindo que cada **CLIENTE** tenha sua necessidade atendida de acordo com as instâncias virtuais ofertadas pela **SONDA**.

1. Objetivo

O serviço tem como objetivos:

* Disponibilizar recursos computacionais em nuvem escalável à necessidade de negócio;
* Disponibilizar ao **CLIENTE** portal para gerenciamento dos serviços contratados;
* Satisfazer os requisitos de negócios do **CLIENTE** através de serviços disponíveis, confiáveis, escaláveis e seguros;
* Manter conformidade com os padrões da indústria;
* Cumprir com os níveis de serviços estabelecidos através dos SLAs;
* Agilizar o processo de criação de instâncias virtuais e componentes adicionais;
* Gestão de Governança baseadas nas melhores práticas (GDPR, HIPAA, ITIL, COBIT, ISO 20000, ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, TR3 e TIER III).
1. Benefícios

Os benefícios do serviço Cloud **SONDA** são:

* Gerenciamento das instâncias virtuais e componentes adicionais via portal de autosserviço;
* Possibilidade de gerenciamento de múltiplos projetos, tenants, funções e automações, através do portal;
* Pré-visualização dos valores de recursos durante a fase de provisionamento (Showback);
* Cobrança mensal por alocação e/ou tempo de utilização, conforme tipo do recurso;
* Estimativa do valor do template escolhido a ser enviado na fatura, sem a necessidade de orçar o custo manualmente, evitando surpresas nas faturas;
* Flexibilidade dos recursos computacionais sem a necessidade de investimentos altos para compra e manutenção do hardware físico;
* Gestão de logs e auditoria;
* Para a infraestrutura que hospeda o Produto Cloud **SONDA** é realizada a retenção de logs conforme a norma ISO 27017, a qual a **SONDA** foi certificada, com isso é possível realizar a auditoria para rastreamento de acesso aos componentes da infraestrutura, bem como o portal da solução que possui duplo fator de autenticação promovendo maior segurança ao **CLIENTE**.
	1. Diferenciais Comerciais
* Produto certificado pelas normas ISO 27017 e 27018;
* Todos os discos de Sistema Operacional e armazenamento são de alta performance (SSD) com custo acessível;
* Sem custo adicional para transferência de dados;
* Gestão de monitoramento proativo;
* Em caso de remoção de instâncias virtuais o próprio **CLIENTE** pode recuperar no período de 24h.
* Portal de Gestão de Capacidade (Uso de CPU, Memória e disco);
* Gestão otimizada dos custos, a plataforma Cloud **SONDA** recomenda a melhor configuração para o servidor tendo o melhor custo-benefício e comparação de custos entre as nuvens públicas (Desde que a comparação ocorra em itens idênticos e o cliente possua acesso ao provedor de cloud desejado);
1. Escopo de Atuação

A solução de Cloud **SONDA** está implantada sob plataforma que mantem a confiabilidade, o desempenho e a segurança da infraestrutura de hosts para as instâncias virtuais.

Automatização e orquestração dos processos de governança e gestão do ambiente, possibilitando ao **CLIENTE**, por meio do portal, visualizar e interagir com seu ambiente contratado.

Cada instância virtual contempla, por padrão: Licenciamento, vCPU, vGB RAM, Sistema Operacional, Monitoramento e Segurança.

* 1. Arquitetura

Seguindo o conceito de Alta Disponibilidade, a Infraestrutura está disponibilizada em cluster, garantindo a disponibilidade dos servidores virtuais em caso de falhas em hosts. Além disso, possui integração com as ferramentas de Monitoramento, ITSM, backup, segurança, entre outras.



* 1. Recursos Computacionais
* **Licenciamento e Serviços**

As licenças e serviços incluídos nas máquinas virtuais são:

* Plataforma de Virtualização (VMware);
* Sistema Operacional;
* SQL Server (Em caso de máquina virtual de banco de dados);
* Antivírus;
* Snow (Gestão de Licenciamento);
* One Touch (Command Center, licenças de ITSM e sistema de suporte);
* Equipe de gestão do ambiente cloud;
* vCPU[[2]](#footnote-2);
* vGB RAM[[3]](#footnote-3);
* **Sistema Operacional**

Os sistemas operacionais suportados no ambiente são:

* MS Windows Server 2016;
* MS Windows Server 2019;
* MS Windows Server 2022;
* Red Hat Enterprise Linux 7;
* Red Hat Enterprise Linux 8;
* Linux SUSE 15;
* Linux Ubuntu 22.04;
* Rocky Linux.

Nota: A versão sistema operacional deve ser suportado pelo o fabricante, caso sistema operacional ficar sem suporte, a máquina virtual deve ser atualizada para uma versão suportada pelo o Fabricante.

* **Banco de dados**

As versões do Microsoft SQL Server suportadas são:

* SQL Server 2017 Standard/Enterprise;
* SQL Server 2019 Standard/Enterprise.

Nota: A versão do Banco de dados deve ser suportada pelo o fabricante, caso a versão do banco de dados ficar sem suporte, a máquina virtual deve ser atualizada para uma versão suportada pelo o Fabricante.

O valor a ser faturado referente a VM é calculado com base no consumo padrão de 720 horas mensais para meses com 30 (trinta) dias. O valor final pode variar conforme o total de horas do mês e a disponibilidade do recurso, impactando o cálculo mensal do Charge Back. Por exemplo, em um mês de 30 dias, se o recurso estiver disponível durante todo o mês, serão cobradas 720 horas. Caso o recurso seja disponibilizado a partir do dia 28, a cobrança será proporcional ao número de horas efetivamente disponibilizadas.

* 1. Gestão de Capacidade

O **CLIENTE** acessará as suas informações por meio do portal, podendo visualizar o consumo de recursos CPU, Memória e Disco, em um panorama geral do ambiente.

OBS: Os valores apresentados não são referentes ao tempo real. O portal faz uma média de utilização da última hora.

* 1. Rede

O endereçamento de rede para ativação do **CLIENTE** será definido durante o planejamento do projeto.

As redes dos **CLIENTES** serão de prefixo /26 (totalizando 60 IPs disponíveis para uso). Para ambientes com necessidade de maior alocação de endereços, será necessária avaliação/aprovação do projeto.

A instância virtual terá duas interfaces de rede. A primeira interface atende a rede de produção e segunda interface atende a rede de monitoramento/gerenciamento da **SONDA**.

Endereços IP Públicos – usados para comunicação de entrada (através de NAT), com a internet. Não é possível atribuir um endereço público a uma interface de rede virtual.

Endereço IP Privados – usados para comunicação entre instâncias virtuais, rede local e a internet (através de NAT). A instância virtual terá um endereço IP de produção e de monitoramento/gerenciamento.

O método de alocação de IP privado padrão é dinâmico, o endereço IP é alocado quando a instância é criada.

* 1. Storage

Os discos virtuais são provisionados em *block storage* que possuem a mesma proteção de um armazenamento dedicado, porém em uma estrutura compartilhada.

Os discos virtuais provisionados no ambiente serão armazenados em uma infraestrutura que utiliza classe de armazenamento de alta performance (SSD - unidade de estado sólido), sendo denominados conforme abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Produto** | **IOPS** | **Throughput [MB/s]** |
| Storage Standard | até 50 | até 4 |
| Storage Performance | até 400 | até 20 |
| Storage Premium | até 2.000 | até 140 |
| Storage Extreme  | até 6.000 | até 400 |
| Storage Ultra | até 18.000 | até 1.200 |

O volume root (disco de Sistema Operacional), terá o tamanho mínimo de 50 GB para Linux e 100 GB para Windows. Para os volumes adicionais, quando solicitados, serão criados com área máxima de 2 TB. Para conseguir uma área adicional de mais de 2 TB deverá ser aberto um chamado para atendimento da demanda. Todo o espaço em storage não está contido no template padrão das VMs.

O **CLIENTE** poderá utilizar apenas uma oferta de Storage por ambiente.

O valor a ser faturado referente ao Storage é calculado com base no volume de Storage, multiplicado pelo valor por gigabyte, considerando o consumo padrão de 720 horas mensais para meses com 30 (trinta) dias. O valor final pode variar conforme o total de horas do mês e a disponibilidade do recurso, impactando o cálculo mensal do Charge Back. Por exemplo, em um mês de 30 dias, se o recurso estiver disponível durante todo o mês, serão cobradas 720 horas. Caso o recurso seja disponibilizado a partir do dia 28, a cobrança será proporcional ao número de horas efetivamente disponibilizadas.

* 1. Backup

Uma política de Backup ao ser construída leva em consideração três variáveis: Tipo de Dados, Categoria do Backup e Retenção do Backup. Essas variáveis combinadas constituem uma política que entrega RPO[[4]](#footnote-4) e RTO[[5]](#footnote-5) específicos e aderentes às mais diversas características de negócio e/ou aplicações.

* **Tipo de Dados**

Cada dado e aplicação deve ser tratada de forma diferente, de acordo com suas características e necessidade, e os tipos de dados considerados para a Cloud **SONDA** são:

* Backup de Servidor Virtual;
* Backup de SGBD (SQL Server).
* Backup de outros bancos de dados, como por exemplo, PostgreSQL, MariaDB e MySQL, é necessário a configuração do backup via dump, sendo responsabilidade do CLIENTE.
* **Retenção**

As retenções de um Backup levam em consideração o período em que determinada informação fica armazenada dentro do dispositivo de armazenamento de dados. Definimos a retenção da seguinte maneira:

* **Baixa:** com períodos de curto prazo, 30 dias – (Armazenamento realizado em ambiente block storage, ou outro meio que a **SONDA** definir, mantendo-se as condições de SLA);
* **Média:** Retenções de médio prazo, 12 meses (Armazenamento realizado em ambiente object storage, ou outro meio que a **SONDA** definir, mantendo-se as condições de SLA);
* **Longa:** Retenções de longo prazo, 5 anos (Armazenamento realizado em ambiente object storage, ou outro meio que a **SONDA** definir, mantendo-se as condições de SLA).

O valor a ser faturado referente ao Backup é calculado com base no volume de Backup, multiplicado pelo valor por gigabyte, considerando o consumo padrão de 720 horas mensais para meses com 30 (trinta) dias. O valor final pode variar conforme o total de horas do mês e a disponibilidade do recurso, impactando o cálculo mensal do Charge Back. Por exemplo, em um mês de 30 dias, se o recurso estiver disponível durante todo o mês, serão cobradas 720 horas. Caso o recurso seja disponibilizado a partir do dia 28, a cobrança será proporcional ao número de horas efetivamente disponibilizadas.

1. Ofertas

No produto Cloud **SONDA** existem 2 modelos de servidores virtuais:

* **Cloud Server:** servidores virtualizados em Windows ou Linux, sob plataforma vSphere (VMware);
* **Cloud SQL DB:** servidores com banco de dados Microsoft SQL Server virtualizados em plataforma vSphere (VMware);

Para este produto, são definidos ranges de configuração de vCPU e vGB RAM, os quais deverão ser respeitados, conforme quadros abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cloud Server** | **Cloud SQL DB** |
| **vCPU** | **vGB RAM** | **vCPU** | **vGB RAM** |
| 1 | 2 | 2 | 4 |
| 1 | 4 | 4 | 8 |
| 2 | 4 | 4 | 12 |
| 2 | 8 | 6 | 16 |
| 4 | 8 | 6 | 24 |
| 4 | 12 | 8 | 32 |
| 6 | 16 | 8 | 48 |
| 6 | 24 | 8 | 64 |
| 8 | 32 | 8 | 96 |
| 8 | 48 |  |
| 8 | 64 |
| 12 | 64 |
| 12 | 72 |
| 16 | 32 |
| 16 | 48 |
| 16 | 76 |
| 16 | 84 |
| 18 | 96 |
| 18 | 128 |

NOTA: Os perfis informados acima não contemplam disco, deve ser adicionado o vendável com a quantidade de disco necessária para a solução do **CLIENTE**.

* 1. Cloud Server

Utilizando a plataforma VMware de virtualização, este subproduto é uma oferta de IaaS (*Infrastructure as a Service*) que consiste na utilização e gestão dos recursos de processamento e armazenamento do ambiente de cloud.

Para atender a demanda, existem modelos distintos baseados no Sistema Operacional utilizado, conforme abaixo:

* **Cloud Server com SO Windows**

Incluso na precificação:

* Licenças do VMware VCPP (*VMware Cloud Service Providers*);
* Licenças do Windows Server Data Center Edition;
* Suporte Premier Microsoft[[6]](#footnote-6);
* **Cloud Server com SO Linux Red Hat**

Incluso na precificação:

* Licenças do VMware VCPP (*VMware Cloud Service Providers*);

Para uso do Red Hat Enterprise Linux, é necessário adicionar o valor de subscrição para suporte e atualizações, considerando 01 (uma) licença por servidor virtual conforme regra do fornecedor. Há dois tipos de licenças: Small e Large Instance, sendo:

* + - Small Instance: servidores virtuais com vCPU menor ou igual a 4;
		- Large Instance: servdiores virtuais com vCPU maior que 4.
* **Cloud Server com SO Linux SUSE**

Incluso na precificação:

* Licenças do VMware VCPP (*VMware Cloud Service Providers*);

Para o uso do SUSE Linux Enterprise Server, é necessário adicionar o valor de subscrição para suporte e atualizações, considerando 1 (uma) licença por servidor virtual. Conforme regras do fornecedor, as licenças são distribuídas em três ranges de vCPU:

* + - Servidores virtuais com vCPU menor ou igual a 2;
		- Servidores virtuais com vCPU igual a 3 ou 4;
		- Servidores virtuais com vCPU maior ou igual a 5.
* **Cloud Server com SO Linux Ubuntu**

Incluso na precificação:

* Licenças do VMware VCPP (VMware Cloud Service Providers);

O sistema operacional Ubuntu é baseado em GPL (*General Public License*), a designação de licença de software livre para distribuições Linux e não disponibilizamos a versão suportada pela Canonical.

* 1. Cloud Server SQL DB

Sob a plataforma VMware de virtualização (VSphere), este subproduto é uma oferta de IaaS (*Infrastructure as a Service*) contemplando o banco de dados Microsoft SQL Server em sua configuração, visando atender as principais necessidades do mercado com relação ao armazenamento de dados estruturados.

Como padrão, compõem a sua configuração:

* Licenças do VMware VCPP (VMware Cloud Service Providers);
* Licenciamento do Sistema Operacional Windows;
* Suporte Premier Microsoft[[7]](#footnote-7);
* Todas as características da versão Standard e Enterprise do Microsoft SQL Server.

Através da funcionalidade BYOL (*Bring Your Own License*), o **CLIENTE** que possui contrato de *Software Assurance* (SA) com a Microsoft pode optar por utilizar sua própria licença do banco de dados.

1. Segurança

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:

* **Certificado**

A Cloud **SONDA** possui um certificado SSL[[8]](#footnote-8) válido, no qual todas as requisições HTTP[[9]](#footnote-9) são redirecionadas para HTTPS[[10]](#footnote-10), incluindo todos os subdomínios e *hostnames.*

O HTTPS ajuda a evitar que dados sejam alterados durante as comunicações entre os websites e os navegadores dos usuários, garantindo:

* Integridade: garante que as mensagens não foram alteradas durante comunicação;
* Confidencialidade: a mensagem será lida apenas pelo destinatário real;
* Autenticação: comprovação de que o servidor é realmente o servidor esperado.
* **Criptografia**

A criptografia no HTTPS funciona com um par de chaves, sendo uma chave pública e outra privada.

Cada vez que um usuário solicita uma conexão ao site, o servidor envia a chave pública para este usuário.

Com esta chave, o usuário tem a garantia de que toda a comunicação chegará apenas para o servidor, já que a chave privada se encontra no servidor.

* **EndPoint 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.*

* **Identidades gerenciadas**

O 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.

Nota: Para os acessos do **CLIENTE** no portal Cloud **SONDA** é realizado o levantamento e criação em fase de projeto. Para resolução de problemas, criação, alteração ou exclusão de usuário na Cloud **SONDA** deve ser aberto um chamado por profissionais autorizados do **CLIENTE**.

* **Política de senha do usuário**

A construção de qualquer senha deve considerar o uso e a composição entre caracteres alfabéticos, maiúsculos, minúsculos, números e alfanuméricos. Toda senha deve ter no mínimo 14 (quatorze) caracteres, por exemplo: Abcd$125de3647.

A senha não poderá repetir nenhuma das últimas 13 (treze) senhas já previamente utilizadas.

**Controle de acesso baseado em função**

Podemos segmentar as tarefas dentro da equipe e permitir apenas as ações necessárias baseada na função.

* **MFA**

O MFA (Multi-Factor Authentication) adiciona uma camada de segurança ao processo de login. O Portal Cloud **SONDA** fornece uma autenticação adicional, no qual é necessário digitar um código recebido no telefone do usuário. Além da necessidade de entrada com duas senhas distintas durante o processo de autenticação, ou seja, verificação em duas etapas e segurança adicional para a conta do usuário utilizando o seu próprio dispositivo móvel.

* **Anti-DDoS**

A **SONDA** atua com uma solução de Anti-DDoS[[11]](#footnote-11) 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.

* **Firewall e IPS**

Utilizamos um firewall *next generation*, que contribui para a capacidade do serviço de prevenir, detectar e responder a incidentes de segurança. Além de ser responsável pela configuração e segurança da rede.

A proteção aplicada permite filtrar as comunicações por aplicação, atuando diretamente na Camada 7. Desta forma, o firewall consegue identificar os tipos de aplicação e conexão que trafegam no ambiente e inferir se esses casos tratam de acessos legítimos ou não.

Para cada **CLIENTE** será entregue um domínio virtual dedicado de Firewall com as seguintes características:

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicadores Máximos por CLIENTE** | **Valores** |
| Firewall Throughput (Pacotes UDP) | 100Mbps |
| Sessões Concorrentes (TCP) | 380k |
| Novas Sessões/Segundo (TCP) | 1800 |
| Máximo regras de controle de tráfego | 100 |
| Máximo VPNs (site-to-site); | 20 |
| Máximo VPNs (client-to-site); | 100 |
| Limite de banda internet | Mínimo 2 Mbps |
| Máximo IPs públicos realizando NAT estático 1 para 1 (não será implementado PAT) | 4 IPs |

Para qualquer configuração fora dos padrões acima, é necessário a análise do projeto para definição de arquitetura (projeto especial).

Como forma de complementar à análise, são aplicados o IDS (Sistema de Detecção de Intrusão) e o IPS (Sistema de Prevenção de Intrusão) no ambiente, a fim de avaliar as assinaturas de todas as conexões e identificar possíveis acessos indevidos.

* **Segurança Física**

O Data Center **SONDA** Ativas 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 toda a edificação, além de sistema de Monitoramento e Gravação de Imagens.

* **Segurança de Rede Interna – SONDA**

A infraestrutura de rede interna da **SONDA** conta com vários recursos para garantir a segregação de seus **CLEINTES** e dados, com uma arquitetura preparada para um ambiente multi locatário.

1. Monitoramento

Visando trabalhar de forma preventiva a **SONDA** disponibiliza ferramenta de Enterprise *Application Integration (EAI)* para abertura automática de chamados ao detectar qualquer 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.

1. Premissas e Requisitos

Abaixo são listadas as premissas e restrições do serviço:

* A licença do Sistema Operacional é de responsabilidade **SONDA** não podendo utilizar a licença do **CLIENTE**;
* Nos servidores Windows onde o licenciamento é de responsabilidade da **SONDA**, não é necessário adquirir a Cal (*Client Access Licenses*) de acesso para conexão a estes servidores.
* Todo software Microsoft instalado na Cloud **SONDA**, deve ter as suas licenças adquiridas junto a **SONDA,** exceto as licenças que permitem BYOL.
* As configurações de DNS podem ser realizadas de duas formas:
	+ Opção 1 – DNS ser configurado nos servidores da **SONDA**:

Neste caso, o **CLIENTE** deverá fornecer as zonas e os registros a serem configurados e atualizar os registros no Registro.br, sendo esta atualização de responsabilidade do **CLIENTE**;

* + Opção 2 – DNS não ser configurado nos servidores da **SONDA**:

Neste caso, o **CLIENTE** deverá atualizar as zonas com o endereço IP fornecido pela **SONDA**.

* A banda escolhida é compartilhada para a solução e não por máquinas virtuais;
* A solução não contempla Link Dedicado, a banda IP deve ser adquirida como serviço **SONDA**;
* Os acessos às máquinas virtuais só poderão ser realizados via VPN (Client-to-Site e/ou Site-to-Site);
* Não é possível reduzir o tamanho de um disco virtual;
* Disco virtual não pode ser compartilhado entre duas ou mais máquinas virtuais simultaneamente;
* O resize de vCPU e vGB RAM do servidor virtual reinicia automaticamente a máquina virtual;
* A reserva de recurso computacional (vCPU/vGB RAM) por servidor virtual não é permitida;
* Caso o **CLIENTE** exclua a instância virtual, o mesmo tem até 24 horas para restaurar através do portal se necessário. Caso tenha passado o período de 24 horas após a exclusão, para retornar com as informações será necessário abrir uma requisição na **SONDA** para restaurar o backup e recuperar os dados. A quantidade de restore será limitada de acordo com a política de Backup contratada;
* Caso seja necessário efetuar o restore de um servidor por falha na infraestrutura da **SONDA**, o procedimento de restauração será o mesmo contemplado no item anterior, porém sem limitação de quantidade de restore;
* 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**.
* 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.
* Caso a versão do Sistema Operacional e/ou do Banco de dados deixar de ter suporte pelo o fabricante o **CLIENTE** deve disponibilizar os pré-requisitos e recursos para a atualização da versão.
* Caso o **CLIENTE** necessite utilizar algum Sistema Operacional ou Banco de dados que não tenha mais suporte pelo o fabricante, a **SONDA** não garante a completude e funcionamento correto dos serviços ofertados, além dos riscos operacionais de disponibilidade do ambiente em caso de bugs da ferramenta, temos vulnerabilidades que podem expor o ambiente a cyber ataques, visto que o fabricante não disponibiliza patches de correções para as falhas de segurança. Será necessária aprovação da **SONDA** e se aprovado, será emitida uma Carta de risco ao **CLIENTE** com validade de seis meses;
* O volume mínimo do disco virtual é de 100 GB por servidor (Windows), e 50 GB por servidor (Linux) e não poderá ser segregado;
* Caso ocorra uma interrupção do servidor físico da Cloud **SONDA**, onde os servidores virtuais estão implementados, ocorrerá um downtime até que os servidores virtuais migrem de Host automaticamente. Consequentemente poderá existir uma interrupção nos serviços providos por estes servidores até que termine o processo de migração das máquinas virtuais;
*  Baseado na premissa anterior, em caso de utilização de servidores de Banco de Dados na estrutura de servidor Virtual, poderá ocorrer perda de dados na base. Diante disso, a interrupção inesperada nos serviços e possível corrupção das informações, será necessária a restauração dos dados através do último backup realizado;
* Os profissionais da**SONDA** não realizarão atendimento a softwares e sistemas que fazem parte do negócio do **CLIENTE** e/ou não relacionados na Matriz de Responsabilidades. Portanto, o **CLIENTE** deverá possuir equipe de TI de administração e suporte para seus serviços/aplicações;
* Para um maior controle do ambiente, aprovisionamentos superiores a 25% da capacidade atual do ambiente do **CLIENTE**, será necessária a abertura de chamado e análise de viabilidade de capacidade técnica.
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

* 1. Matriz de Responsabilidade Cloud SONDA

No quadro abaixo está listado as responsabilidades do Produto Cloud **SONDA.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação Opcional** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Aplicação de patches e fixes de correção e/ou segurança na infraestrutura da plataforma | R | A |
| Não | Instalação de S.O. | R |  |
| Não | Instalação do Banco de Dados | R |  |
| Não | Licenciamento de Antivírus | R |  |
| Não | Licenciamento do Sistema Operacional | R |  |
| Não | Gestão dos serviços NAT | R | S |
| Sim | Licenciamento do Banco de Dados | R | S |

No quadro acima 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. Matriz de Responsabilidades – Serviços Gerenciados

No quadro abaixo está listado as responsabilidades dos Serviços de Gestão ofertados junto com o produto Cloud **SONDA**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação Opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Atualização de Antivírus na infraestrutura da plataforma | R | I |
| Não | Configuração de Monitoramento e Antivírus na infraestrutura da plataforma | R |  |
| Não | Instalação de aplicação de negócio |  | R |
| Não | Licenciamento de Softwares instalados de terceiros |  | R |
| Não | Administração de Usuários / Permissão do Portal Cloud SONDA | R | S |
| Não | Análise de desempenho e performance da infraestrutura da plataforma | R | S |
| Não | Backup da Plataforma | R | S |

Nota: Requisições e Matriz de Responsabilidade de serviços relacionados à infraestrutura do **CLIENTE** se encontram no descritivo do produto específico.

No quadro acima 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 Serviços

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 máquina virtual | C | Conforme TS contratado /Via Portal |
| Remover máquina virtual | C | Conforme TS contratado /Via Portal |
| Criar disco virtual | B | Conforme TS contratado /Via Portal |
| Remover disco virtual | B | Conforme TS contratado /Via Portal |
| Alterar memória de máquina virtual | B | Conforme TS contratado /Via Portal |
| Alterar vCPU de máquina virtual | B | Conforme TS contratado /Via Portal |
| Criar, Modificar e Remover usuários e permissionamento na Cloud SONDA | B | Conforme TS contratado |
| Criar, Modificar e Remover políticas de backup (Alterar retenção: Baixa / Média / Longa) | C | Gestão de Mudança |
| Solicitar disco acima de 2TB | B | Gestão de Mudança |

1. Níveis de Serviço

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Nome** | **Descrição** | **Meta** |
| CLOUD **SONDA** | 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 % |



1. **Continuous Automation:** Prática de automatizar todos os aspectos do ciclo de vida de um aplicativo para construir e implantar software e mudanças de forma rápida, consistente e segura. [↑](#footnote-ref-1)
2. **vCPU:** É o termo utilizado para informar a unidade de processamento virtual que são alocados ao servidor virtual. [↑](#footnote-ref-2)
3. **vGB RAM:** É o termo utilizado para informar a quantidade de memória alocada para o servidor virtual. [↑](#footnote-ref-3)
4. **RPO** (Recovery Point Objective): Indicador utilizado para que a empresa saiba a quantidade de recursos mínimos a serem recuperados em caso de falhas ou perda de dados. [↑](#footnote-ref-4)
5. **RTO** (Recovery Time Objective): Indicador que mensura o tempo máximo em que um sistema ou uma informação pode ficar indisponível após uma falha. [↑](#footnote-ref-5)
6. **Premier Microsoft** é o suporte do sistema operacional Windows está relacionado a problemas ocasionados pela infraestrutura, como o “crash” de um servidor. Falhas ocasionadas por má administração por parte do **CLIENTE** não contemplam suporte do fornecedor [↑](#footnote-ref-6)
7. **Premier Microsoft** é o suporte do sistema operacional Windows está relacionado a problemas ocasionados pela infraestrutura, como o “crash” de um servidor. Falhas ocasionadas por má administração por parte do **CLIENTE** não contemplam suporte do fornecedor [↑](#footnote-ref-7)
8. **SSL** *(Secure Sockets Layer)*: Tecnologia global de segurança padrão que permite a comunicação criptografada entre um navegador da Internet e um servidor da web. [↑](#footnote-ref-8)
9. **HTTP**: Protocolo de comunicação entre sistemas de informação de hipermídia, distribuídos e colaborativos; a base da comunicação com a internet, também conhecida como World Wide Web, pois permite a transferência de dados entre redes de computadores. [↑](#footnote-ref-9)
10. **HTTPS**: Esse protocolo é a combinação dos protocolos HTTP e [SSL](https://www.rotamaxima.com.br/ssl-fator-rankeamento-seo/) *(Secure Sockest Layers)*. Os motivos para o HTTPS ser considerado o mais seguro é porque ele faz a encriptação dos dados fornecidos, requer a autenticação dos servidores, dentre outras ferramentas que asseguram que os dados enviados e recebidos pelos usuários estejam seguros. [↑](#footnote-ref-10)
11. **Anti-DDoS**: Proteção completa contra DDoS na rede local e no backT internet;

**DDoS** (Distributed Denial of Service, em inglês) = DoS (Denial Of Service, em inglês) conhecido como ataque de negação de serviço, é uma tentativa de fazer com que aconteça uma sobrecarga em um servidor ou computador comum para que recursos do sistema fiquem indisponíveis para seus utilizadores. A diferença entre DoS do DDoS é que o DoS envolve apenas 1 atacante quando o DDoS um computador mestre pode gerenciar até milhões de computadores atacantes. [↑](#footnote-ref-11)