**DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES SO**

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. Windows 4

5.2. Linux 4

6. Ofertas 4

7. Monitoramento 4

8. Premissas e Requisitos 5

9. Matriz de Responsabilidades 5

10. Requisição de Serviço 6

1. Versão do Produto

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

1. Descrição Resumida

O serviço de administração de sistemas operacionais da **SONDA** é um serviço completo que fornece gerenciamento proativo, monitoramento, suporte e relatórios dos principais sistemas operacionais disponíveis no mercado.

Este serviço tem um alto grau de maturidade e especialização técnica, e inclui uma metodologia que garante a operação em termos de continuidade operacional, disponibilidade, integridade e tempos de resposta do sistema operacional instalado nos servidores.

1. Objetivo

Os objetivos do serviço são:

* Satisfazer os requisitos de negócios do **CLIENTE** através de serviços disponíveis, confiáveis, escaláveis e seguros;
* Analisar e tratar as informações coletadas pelo monitoramento, logs e ferramentas de gestão através do processo de Gestão de Problema;
* Manter os ambientes em versões suportadas pelos fabricantes e com suas licenças providas (em concordância com **CLIENTE**);
* Manter conformidade com os padrões da indústria (ITIL, COBIT e ISO 20000);
* Cumprir com os níveis de serviços estabelecidos através dos SLAs;
* Contar com mecanismos de feedback contínuos para garantir que as expectativas do **CLIENTE** sejam atendidas.

1. Benefícios

Os benefícios do serviço Administração do Sistema Operacional são:

* Redução de custos operacionais, oferecendo um custo fixo e conhecido por servidor;
* Melhor disponibilidade, confiabilidade e desempenho;
* Acesso a um pool de especialistas;
* Aumento da produtividade e diminuição dos riscos para os negócios;
* Uso das melhores práticas de gerenciamento de serviços;
* Monitoramento proativo do ambiente gerando uma maior disponibilidade e performance do servidor.
  1. Diferenciais Comerciais
* Equipe especializada e certificada em os sistemas Microsoft com cobertura de atendimento 24x7x365 dias ano para tratativa de incidentes;
* Suporte consultivo sobre as melhores práticas de administração do ambiente;
* Equipe técnica orientada a métodos ágeis e DevOps buscando a automação como linha principal para tratamento de incidentes e requisições (infra as a code);
* Gestão de identidade dos acessos **SONDA** utilizando o Cofre de senha.

1. Escopo de Atuação

O serviço prestado pode ser ofertado para os **CLIENTES** locados no Data Center da **SONDA** ou próprio **CLIENTE**. Os produtos suportados por este serviço são:

* 1. Windows
* Windows Server 2012 R2 (Sem suporte do fabricante – Carta de Risco);
* Windows Server 2016 ou superior (Com suporte do fabricante).
  1. Linux
* Red Hat Enterprise LINUX 6.0 ou inferior (Sem suporte do fabricante – Carta de Risco);
* Red Hat Enterprise LINUX 7.0 ou superior (Com suporte do fabricante);
* CentOS LINUX 7.0 ou inferior (Com Carta de Risco);
* CentOS Stream LINUX 8.0 ou superior;
* Ubuntu 14.04 e 16.04 (Sem exetend security mainteance – Carta de risco);
* Ubuntu 18.04 ou superior;
* SuSE LINUX Enterprise Server 12 ou superior (Com suporte do fabricante);
* SuSE LINUX Enterprise Server 12 for VMware ou superior (Com suporte do fabricante);
* Oracle Enterprise Linux 6 ou inferior (Sem suporte do fabricante – Carta de Risco)
* Oracle Enterprise Linux 7 ou superior (Com suporte do fabricante);
* IBM AIX 7.1 ou superior (Com suporte do fabricante);
* HP-UX 11.31 ou superior (Com suporte do fabricante);
* Solaris 11 ou superior (Com suporte do fabricante);

Nota:

* Caso o **CLIENTE** desejar suporte de outros sistemas Operacionais não listado acima, deve ser consultada a equipe da **SONDA**;
* As versões suportadas pelo fabricante podem sofrer alteração a qualquer momento, dependendo do anúncio/publicação do fornecedor;
* Caso o **CLIENTE** tenha necessidade de adicionar algum item ao escopo, deve ser consultada a equipe da **SONDA** para estudo de viabilidade, quantificar o esforço e precificação.

1. Ofertas

O Professional Services de sistema operacional fornece suporte técnico para ajudar os **CLIENTES** a gerenciar e manter sistemas operacionais de forma eficiente e segura. Isso inclui configuração, atualizações, aplicação de patches de segurança, monitoramento de desempenho, garantindo um ambiente de computação estável e seguro.

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

Este serviço **NÃO** considera:

* Upgrade (alteração) da versão do Sistema Operacional, por exemplo, de Windows Server 2016 para Windows Server 2019 ou de Red Hat 8.x para Red Hat 9.x
* Provisão de licenças;
* As situações onde **CLIENTE** necessite de administração de ambiente 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 servidor de seus **CLIENTES**, obedecendo as premissas e requisitos deste produto;
* Para administração remota do ambiente do **CLIENTE**, os custos com conectividade (ponto a ponto, VPN, MPLS, etc.) ficam a cargo do **CLIENTE**;
* Para administração remota do ambiente do **CLIENTE** os custos, caso existam, com ferramenta de acesso remoto ficam a cargo do **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 o **CLIENTE** a migração dos serviços para outra versão suportada. Não sendo possível, por quaisquer razões, uma carta de risco será apresentada;
* Toda distribuição Unix que não trabalhe com modelo de subscrição por meio de fornecedores não terá SLAs de solução garantidos;
* 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** queira realizar qualquer alteração no Sistema Operacional que envolva compontentes e serviços nativos que necessite que a execução seja realizada pela **SONDA,** e esta não estiver na lista de requisições, o **CLIENTE** deverá enviar o procedimento detalhado a ser executado para avaliação da **SONDA**.

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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Contratação Opcional?** | **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Não | Atualização de drivers e firmwares | R | A |
| Não | Adição e Remoção CPU de servidores Virtuais | R | S/A |
| Não | Adição e Remoção Memória de servidores Virtuais | R | S/A |
| Não | Adição e Remoção Disco de servidores Virtuais | R | S/A |
| Não | Configuração de volume ou File system | R | S/A |
| Não | Instalação/Configuração de Impressoras | R | S/A |
| Não | Instalação/Configuração/Administração do Serviço DNS | R | S/A |
| Não | Configuração de Multipath nas melhores práticas (Servidores Físicos) | R | S/A |
| Não | Administração do Serviço SMTP | R | I |
| Não | Instalação/Configuração/Administração do serviço de DHCP | R | S/A |
| Sim | Upgrade de versão do Sistema Operacional | R | S/A |
| Não | Atualização de pacotes do sistema operacional (correção, atualização, etc.) | R | S |
| Não | Instalação de agentes de Backup, Monitoramento, Inventário e Segurança. | R | I |
| Não | Avaliação de Performance de Sistema Operacional | R | I/S |
| Sim | Criação, Atualização e Remoção de templates desde que homologado pela **SONDA**. | R | S/A |
| Não | Instalação de VMware tools | R | S/A |
| Não | Instalação, Configuração e Remoção de gerenciamento de Cluster de Alta Disponibilidade | R | S/A |
| Não | Instalação, Configuração e Remoção de gerenciamento de Cluster de Balanceamento de Carga | R | S/A |
| Não | Inclusão, Alterar e Remoção de nós em sistemas de Cluster | R | S/A |
| Não | Recuperação de falha de nó de Cluster | R | S |

Nota: No quadro acima há 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 que essas atividades compõem o escopo padrão, sendo de responsabilidade do **CLIENTE** sinalizar caso não queira que elas sejam de responsabilidade da **SONDA**.

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 listado no quadro abaixo as requisições permitidas para essa oferta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisição** | **Classificação** | **Tempo de Solução** |
| Atualização de drivers e firmwares | C | Gestão de Mudança |
| Criar, alterar ou apagar volume e filesystem | C | Gestão de Mudança |
| Criar, alterar ou apagar SW raid | C | Gestão de Mudança |
| Criar, alterar ou apagar HW raid | C | Gestão de Mudança |
| Instalar, alterar e desinstalar impressoras (o **CLIENTE** precisa fornecer os drivers quando não for nativo do Sistema Operacional). | C | Conforme TS contratado |
| Instalar, alterar e desinstalar serviço DNS (subir o serviço de DNS e configurar zonas) | F | Gestão de Mudança |
| Alterar registros de DNS | C | Conforme TS contratado |
| Criar, Alterar ou Remover serviço DHCP | F | Gestão de Mudança |
| Instalar, Alterar ou Remover agentes de segurança | C | Conforme TS contratado |
| Instalar, Alterar ou Remover agentes de backup | C | Conforme TS contratado |
| Instalar, Alterar ou Remover agentes de monitoramento | C | Conforme TS contratado |
| Instalar, Alterar ou remover agentes de inventário | C | Conforme TS contratado |
| Instalar serviço de diretório (LDAP) | F | Gestão de Mudança |
| Criar, Alterar ou Remover estrutura de diretório (pasta ou arquivo) | A | Conforme TS contratado |
| Conceder, Alterar ou Remover permissão de acesso de diretório (pasta ou arquivo) até o nível 3. | A | Conforme TS contratado |
| Conceder, Alterar ou Remover permissão de acesso ao serviço de diretório (LDAP) | A | Conforme TS contratado |
| Instalar, Alterar ou Remover serviço FTP | C | Conforme TS contratado |
| Conceder, Alterar ou Remover acesso ao SSH | A | Conforme TS contratado |
| Instalar, Alterar ou remover terminal services | C | Conforme TS contratado |
| Conceder, Alterar ou Remover acesso de terminal services | A | Conforme TS contratado |
| Instalar, Alterar ou Remover serviço de sincronismo de data e hora (NTP) | C | Conforme TS contratado |
| Alterar configuração de rede (ip, dns, rota, hosts) | C | Conforme TS contratado |
| Agendar rotinas no Schedule | C | Conforme TS contratado |
| Alterar ou Remover rotinas agendadas no Schedule | C | Conforme TS contratado |
| Restore do sistema operacional. | C | Gestão de Mudança |
| Configurar pré-requisito de banco de dados | C | Gestão de Mudança |
| Configurar pré-requisito de aplicação | C | Gestão de Mudança |
| Instalar, Atualizar ou Remover patches de atualização | C | Gestão de Mudança |
| Instalar ou Remover serviços ou componentes nativos do Sistema Operacional | C | Gestão de Mudança |
| Elaborar relatório de análise de performance do servidor para casos pontuais (Não se aplica para os casos de relatórios automatizados e recorrentes.) | F | Conforme TS contratado |
| Incluir, alterar ou remover CPU | C | Gestão de Mudança |
| Incluir, alterar ou remover memória | C | Gestão de Mudança |
| Incluir, alterar ou remover disco | C | Gestão de Mudança |
| Criar, Alterar e Excluir servidor | C | Gestão de Mudança |
| Criar e Excluir Clone de servidor | C | Gestão de Mudança |
| Criar e Excluir Snapshot | C | Gestão de Mudança |
| Instalar VMTools | C | Gestão de Mudança |
| Criar, Alterar e remover usuário no SMTP | F | Conforme TS contratado |
| Criar, Alterar e remover servidores de SMTP | C | Gestão de Mudança |
| Instalar, Alterar ou Remover serviço de cluster de alta disponibilidade | C | Gestão de Mudança |
| Instalar, Alterar ou Remover serviço de cluster de balanceamento de carga | C | Gestão de Mudança |
| Instalar nós em cluster de alta disponibilidade (balanceamento de carga) | C | Gestão de Mudança |
| Instalar recursos de cluster de alta disponibilidade (filesystem, ips, serviços) | C | Gestão de Mudança |
| Criar área de swap / Page file | C | Gestão de Mudança |
| Agendar, Alterar ou Remover rotinas no Crontab | C | Conforme TS contratado |
| Fazer update da release do sistema operacional (release é diferente de update de versão de Sistema Operacional) | C | Gestão de Mudança |

