**DESCRITIVO HOSTING ORACLE STANDARD**

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

5.1. Arquitetura 4

5.2. Recursos Computacionais 4

5.3. Licenciamento 4

5.4. Storage 4

5.5. Backup 5

5.6. Gestão de Capacidade 5

6. Ofertas 5

7. Segurança – Serviços de Segurança Gerenciados 6

8. Monitoramento 6

9. Premissas e Requisitos 7

10. Matriz de Responsabilidade 7

11. Requisição de Serviço 8

12. Nível de Serviço 9

1. Versão do Produto

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

1. Descrição Resumida

O Hosting Oracle Standard é uma solução baseada em virtualizador VMware que suporta máquinas virtuais com sistemas operacionais Microsoft e Linux e banco de dados Oracle Standard. A plataforma foi construída com as melhores práticas de VMware para virtualização e monitoramento das máquinas virtuais e dos recursos de banco de dados.

A solução consiste no provisionamento de recursos de processamento (vCPU) e memória (vGB), permitindo ao **CLIENTE** escolher o tipo de perfil de máquina virtual com banco de dados Oracle Standard que melhor atenda sua necessidade.

1. Objetivo

O serviço tem como objetivos:

* Disponibilizar instâncias virtuais de Banco de dados em Hosting Oracle Standard escalável à necessidade de negócio, obedecendo os perfis disponíveis;
* 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 do mercado.

1. Benefícios

Os benefícios do serviço são:

* Licenciamento Oracle por máquina virtual;
* Flexibilidade dos recursos computacionais sem a necessidade de investimentos altos para compra e manutenção do hardware físico que a executa;
* Gestão de logs e auditória.
  1. Diferenciais Comerciais
* Discos de armazenamento de alta performance e baixo custo;
* Sem limitação de IOPS;
* Gestão de monitoramento proativo;

1. Escopo de Atuação

Esta solução foi desenvolvida para ambientes de Produção, Homologação, Standby e Disaster Recovery. Além disto, a solução permite a criação de cluster de banco de dados, utilizando discos compartilhados entre duas ou mais máquinas virtuais, escolhendo entre os diversos perfis para atender sua necessidade de negócio.

* 1. Arquitetura

Seguindo o conceito de Alta Disponibilidade, a Infraestrutura é disponibilizada em clusters de servidores físicos, garantindo a disponibilidade dos servidores virtuais em caso de falha em host. Além disso, possui integração com as ferramentas de Monitoramento, ITSM, backup e segurança.

* 1. Recursos Computacionais

**Licenças e serviços incluídos:**

* Infraestrutura de Alta Disponibilidade;
* Backup Streaming;
* One Touch (Command Center, licenças de CA e sistema de suporte);
* Monitoramento Padrão;
* Gestão de incidentes, mudanças e problemas;
* Endpoint Protection;
* Snow (gestão de licenciamento);
* Sistema Operacional (\*);
* Banco de dados Oracle Standard (\*).

(\*) Somente versões suportadas pelo fabricante

**Sistemas operacionais suportados**

* Microsoft Windows;
* RedHat Linux;
* Suse Linux;
* Linux CentOS;

Nota: A versão de cada SO suportada neste ambiente deverá estar dentro do ciclo de vida do fabricante e deverão ser validadas com a **SONDA**.

* 1. Licenciamento

O licenciamento de sistema operacional e demais softwares listados no item 4.2 são de responsabilidade da **SONDA**, o licenciamento de qualquer outro software será de responsabilidade do **CLIENTE**.

* 1. Storage

Por padrão, a máquina virtual será criada com 100GB, sendo 90GB para o sistema operacional e 10GB para swap (paginação). Por ser uma configuração padrão esta configuração não será alterada.

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

Nota: O disco do sistema operacional, assim como o(s) disco(s) de dados devem ser adicionados ao template selecionado na precificação.

Os discos virtuais provisionados no ambiente serão armazenados em uma infraestrutura que utiliza classe de armazenamento de alta performance, sendo denominados conforme abaixo:

* Storage High Performance.
  1. Backup

1. A política de Backup padrão para o ambiente do Hosting Virtual Oracle Standard é baseada no produto Backup Streaming.

É mandatória a inclusão de política de backup para os bancos de dados Oracle Standard. Estas políticas já incluem o backup das VMs.

Tipo de Dados

Cada dado e aplicação é tratado de forma específica, de acordo com suas características e necessidade, os tipos de dados considerados são:

* Backup de Servidor Virtual;
* Backup de SGBD (Base de Dados).

Nota: Políticas diferentes não podem ser aplicadas a um mesmo servidor virtual, as políticas de Banco de Dados já consideram o backup do Sistema Operacional, além das especificidades para o banco de dados Oracle.

* 1. Gestão de Capacidade

O **CLIENTE** terá acesso às suas informações por meio do portal, podendo visualizar o consumo de recursos abaixo, em um panorama geral e detalhado do ambiente.

* Sistema Operacional
  + CPU;
  + Memória;
  + Disco.
* Banco de dados
  + Total de memória usada;
  + Máximo de conexões de usuário;
  + Memória livre no cache de consulta.

1. Ofertas

O produto Hosting Oracle Standard oferta instâncias virtuais com banco de dados Oracle Standard virtualizados em plataforma VMware. Para esta oferta são oferecidas máquinas com os perfis apresentados a seguir:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Oracle Standard Server** | | |
| **Perfil** | **vCPU** | **vGB RAM** |
| I | 2 | 4 |
| II | 4 | 8 |
| III | 4 | 12 |
| IV | 6 | 16 |
| V | 6 | 24 |
| VI | 8 | 32 |
| VII | 8 | 48 |
| VIII | 8 | 64 |
| IX | 8 | 96 |

Nota: Configuração diferente da oferta padrão, deverá consultar o time da **SONDA**.

1. Segurança – Serviços de Segurança Gerenciados

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 na norma ISO/IEC 27000.

Este produto engloba os itens de Segurança listados abaixo:

**End Point Protection:** É importante manter sua instância segura, como padrão, as instâncias virtuais com o Sistema Operacional Windows e Linux contam com a solução de End Point Protection;

**Proteção de Ataques DDOS vindos da Internet:** A **SONDA** atua com uma solução de Anti-DDoS 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;

**Proteção baseado em IPS:** Todos os hosts do Hosting Virtual Oracle Standard, contam a proteção de um firewall de próxima geração, onde temos previsto o recurso de IPS que recebe assinaturas de ataques conhecidos e faz os bloqueios dos mesmos;

**Segurança Física:** O Data Center **SONDA** 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 todo 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 **CLIENTES** e dados, com uma arquitetura preparada para um ambiente multi locatário;

**Defesa de Perímetro:** Todos os servidores do Hosting Virtual Oracle Standard estão sobre a proteção de firewalls de próxima geração, assim aumentando o nível de segurança do perímetro do seu ambiente;

**Identidades gerenciadas:** Gerenciamos 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.

1. Monitoramento

Para uma gestão preventiva e preditiva a **SONDA** disponibiliza artefatos para que o **CLIENTE** possa ficar seguro tendo a certeza que o ambiente é gerido e acompanhado a todo instante pela equipe **SONDA**. É disponibilizada a ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI) para abertura automática de chamados ao detectar qualquer anomalia no ambiente e a ferramenta DEVOPS de Dispacher Automatico para encaminhar para a equipe responsável pela a tratativa, 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:

* As licenças do Sistema Operacional e de Banco de Dados Oracle Standard são de responsabilidade **SONDA**, não sendo possível utilizar licenciamento do **CLIENTE**;
* Em caso de necessidade, licenças de Office instaladas na instância virtual devem ser contratadas junto a **SONDA** não sendo possível utilizar da licença do **CLIENTE**;
* 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) deve ser adquirida como serviço **SONDA**;
* Não é possível reduzir o tamanho de um disco virtual;
* A reserva de recurso computacional (vCPU/vGB RAM) por servidor virtual não é permitida;
* O **CLIENTE** não tem acesso a console dos servidores virtuais;
* O **CLIENTE** não tem acesso a ferramenta de gerenciamento das máquinas virtuais;
* O volume de 100 GB não pode ser segregado, ou seja, não podemos criar 2 volumes. Ex.: Vol1 90gb e Vol2 10gb. Para esses casos o **CLIENTE** deve adquirir o mínimo de 100 GB de dados para adicionar na máquina virtual;
* 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. Será emitida uma Carta de risco ao **CLIENTE**;
* No caso de contratação do serviço de administração de SO pelo **CLIENTE** e o mesmo necessitar de acesso de administrador a **SONDA** irá emitir uma Carta de Risco ao **CLIENTE.**

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 | Aplicação de patches e fixes de correção e/ou segurança na infraestrutura | R | I |
| Não | Atualização de Antivírus | R | I |
| Não | Configuração de Monitoramento e Antivírus | R | I |
| Não | Instalação de aplicação de BackOffice (Exchange, Sharepoint, etc.) | I | R |
| Não | Instalação de aplicação de negócio | I | R |
| Não | Instalação de S.O. | R | I |
| Não | Instalação do Banco de Dados | R | I |
| Não | Licenciamento de Antivírus | R | I |
| Não | Licenciamento de Softwares instalados de terceiros\* | I | R |
| Não | Licenciamento do Sistema Operacional | R | I |
| Não | Gestão dos serviços NAT | R | S |
| Não | Gestão de VPN | R | S/A |
| Sim | Administração de arquivos e diretórios | R | S |
| Sim | Administração do Banco de Dados | R | S |
| Sim | Administração do Sistema Operacional | R | S |
| Sim | Análise de desempenho e performance | R | S |
| Sim | Backup da VM | R | S |
| Sim | Backup de Banco de Dados | R | S |
| Não | Backup de Dados | R | S |
| Não | Criação, alteração e remoção de VMs | R | S/A |
| Não | Gestão de recursos da VM (CPU, Memória e disco) | R | S/A |
| Não | Licenciamento do Banco de Dados | R | I |

Nota: 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**.

\* Para licenciamento Microsoft a licença deverá ser adquirida junto a **SONDA**.

1. Requisição de Serviço

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 | Gestão de Mudança |
| Alterar máquina virtual | C | Gestão de Mudança |
| Remover máquina virtual | C | Gestão de Mudança |
| Criar disco virtual | C | Gestão de Mudança |
| Associar disco virtual a uma instância | C | Gestão de Mudança |
| Remover disco virtual | C | Gestão de Mudança |
| Alterar memória de máquina virtual | C | Gestão de Mudança |
| Alterar vCPU de máquina virtual | C | Gestão de Mudança |
| Aplicar patch de segurança no S.O. | C | Conforme TS Contratado |
| Atualizar antivírus na máquina virtual | C | Gestão de Mudança |
| Alterar banda IP | C | Gestão de Mudança |
| Realizar publicações de serviços - NAT | C | Conforme TS Contratado |
| Liberar / Revogar acesso via VPN | C | Gestão de Mudança |
| Criar, Modificar e Remover políticas de backup | F | Conforme TS Contratado |

1. Nível de Serviço

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Serviço** | **Nome** | **Descrição** | **Meta** |
| Hosting Virtual Oracle Standard | 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. | 99,85% |

