**DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES DE FACILITIES**

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 5

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

Para a grande maioria das empresas, administrar um Data Center interno é um desafio, pois é necessário construir uma infraestrutura, verificar a climatização, segurança e proteção das instalações, planejar e adquirir toda a estrutura de rede, adquirir o hardware e solucionar diversos problemas pontuais que podem consumir muito tempo de sua equipe, capital, recursos e energia.

Como solução para nossos **CLIENTES**, o Professional Services de Facilities refere-se à gestão e organização dos equipamentos de TI (Tecnologia da Informação) dos **CLIENTES** que são instalados no Data Center da **SONDA**. A administração eficaz é crucial para garantir o funcionamento adequado dos sistemas de TI, a segurança dos dados e a facilidade de manutenção.

1. Objetivo

O Professional Services de Facilities tem como objetivo organizar, proteger e manter os equipamentos de TI dentro dos racks de forma eficiente, assegurando a disponibilidade, segurança e desempenho, além de facilitar a expansão e a manutenção preventiva, garantindo o funcionamento contínuo e confiável da infraestrutura de TI dos **CLIENTES**. Tendo como pilares uma organização eficiente, gerenciamento de Energia, controle de temperatura e umidade, manutenção preventiva e conformidade com normas.

1. Benefícios

O Professional Services oferece vários benefícios para **CLIENTES** de diferentes tamanhos e setores. Alguns dos principais benefícios incluem:

* **Confiabilidade e Disponibilidade:** Ao garantir que os equipamentos estejam organizados, resfriados e bem mantidos, o serviço ajuda a assegurar a confiabilidade e a disponibilidade dos sistemas. Isso reduz o tempo de inatividade não planejado;
* **Eficiência Energética:** A administração adequada do rack pode incluir práticas para otimizar o uso de energia, como o uso eficiente de sistemas de resfriamento e a organização eficaz dos equipamentos para fluxo de ar adequado. Isso pode levar a economias significativas de energia e custos associados;
* **Manutenção Preditiva:** A administração de facilities muitas vezes envolve monitoramento contínuo das condições do ambiente e do desempenho dos equipamentos. Isso pode ajudar na identificação precoce de problemas, permitindo a realização de manutenção preventiva antes que ocorram falhas graves;
* **Facilidade de Manutenção:** Racks organizados facilitam a identificação e substituição rápida de componentes defeituosos, acelerando os processos de manutenção e reduzindo o tempo de inatividade;
* **Gestão de Cabos:** A organização adequada dos cabos não apenas melhora a aparência do centro de dados, mas também facilita a manutenção, permitindo que os técnicos localizem e acessem os cabos com facilidade;
* **Aumento da Vida Útil dos Equipamentos:** Ao manter os equipamentos em condições ideais, o serviço de administração de facilities pode contribuir para aumentar a vida útil dos dispositivos, proporcionando um melhor retorno sobre o investimento;
* **Foco nas Competências Principais:** Ao terceirizar esse serviço para um provedor especializado, os **CLIENTES** podem se concentrar em suas competências principais, deixando a gestão da infraestrutura de TI para especialistas.
  1. Diferenciais Comerciais

Para garantir as entregas eficientes e de qualidade a **SONDA** conta com:

* Experiência comprovada;
* Controle de processos através do nosso time de Governança;
* Profissionais altamente qualificados e garantidos através das certificações dos fabricantes;
* Segurança através das melhores tecnologias do mercado;
* Suporte 24x7x365;
* Foco no **CLIENTE**.

1. Escopo de Atuação

O Professional Services de Facilities, aplica-se aos **CLIENTES** que já se encontram em operação e que já passaram pelas etapas de Pré-Moving, Moving e Pós Moving de seus equipamentos, e consiste em:

* **Organização Eficiente:** Garantir que os equipamentos sejam organizados de forma lógica e eficiente permitindo fácil acesso para manutenção e expansão;
* **Segurança Física:** Implementar medidas de segurança física para proteger os equipamentos contra acesso não autorizado, roubo e danos, garantindo a integridade dos dados e a continuidade dos serviços;
* **Controle de Temperatura e Umidade:** Monitorar e controlar a temperatura e umidade dentro do rack para prevenir superaquecimento e condensação, o que pode danificar os equipamentos e afetar o desempenho;
* **Manutenção Preventiva:** Realizar verificações regulares para identificar problemas potenciais de infraestrutura antes que causem falhas, permitindo a manutenção preventiva e reduzindo o tempo de inatividade não planejado;
* **Gestão de Cabos:** Garantir a organização dos cabos para evitar confusões, facilitando a identificação e a solução de problemas, além de melhorar a circulação de ar no rack;
* **Documentação:** Manter registros detalhados sobre a configuração do rack, equipamentos instalados, esquemas de cabeamento e procedimentos de manutenção para referência futura e facilitar a solução de problemas;
* **Conformidade com Normas:** Garantir que as práticas de gestão, estejam em conformidade com as normas e regulamentações relevantes da indústria, especialmente aquelas relacionadas à segurança e proteção de dados. Todas as atividades são realizadas nas melhores práticas de governança através de ferramentas de ITSM;
* **Operação 24x7x365:** Atendimento à solicitação do **CLIENTE** para acompanhamento em visitas e apoio em tratativa de incidentes;
* **Mudança:** Atendimento de solicitações conforme tabela de requisições.

1. Ofertas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Professional Service de Facilities** | | |
| **ID** | **Nome do Componente** | **Descrição** |
| 1 | Administração Rack (Unidade: Rack) | Utilizado para rack inteiros, bipartidos ou tripartidos. |
| 2 | Administração Rack (Unidade: U) | Utilizado para unidades de rack |
| 3 | Hora equipe Facilities (Unidade: HH) | Utilizado para contratação de horas adicionais |
| 4 | Administração Golden Jumper (Unidade: Porta) | Utilizado para Golden jumper |

1. Monitoramento

Abaixo segue lista de itens monitorados para o serviço de Colocation.

|  |  |
| --- | --- |
| **Item** | **Regra** |
| Ambiente | Temperatura |
| Umidade |
| Controle de Acesso |
| Energia Elétrica |

1. Premissas e Requisitos

* Recepção e acompanhamento de técnicos de terceiros e/ou funcionários dos **CLIENTES** no Data Center. Todo terceiro deve ser acompanhado por um profissional da **SONDA** dentro das áreas do Data Center, incluindo pré-site, MDA’s e POP’s;
* Todo e qualquer manuseio no Rack serão acompanhados por um recurso técnico da **SONDA**;
* Nenhum equipamento é instalado sem mudança e cadastramento de IC;
* O **CLIENTE** é responsável pela administração, suporte, manutenção e serviços relacionados a todos os equipamentos, aplicações, sistemas operacionais, banco de dados que serão implementados no Data Center **SONDA**;
* Para instalação de novos equipamentos nos racks o **CLIENTE** deverá registrar um chamado na ferramenta oficial da **SONDA,** anexando a planilha de informações de equipamentos, bem como a planilha de DE-PARA com as interfaces a serem conectorizadas, através de abertura de chamado na Central de Serviços One Touch;
* Para liberação do acesso ao Data Center, o **CLIENTE** deverá realizar agendamento prévio com 48 horas de antecedência através de abertura de solicitação na Central de Serviços One Touch. O **CLIENTE** ou terceiro contratado por ele será acompanhado por um profissional da **SONDA** durante todo o acesso as áreas do Data Center;
* Monitoração e notificação a administradores da **SONDA** de qualquer anormalidade da infraestrutura do Data Center.

Quando há desmobilização parcial ou total dos equipamentos do **CLIENTE**:

* Em caso de desmobilização total dos equipamentos, é de responsabilidade do **CLIENTE** solicitar a operadora a retirada de equipamentos dos POP’s destinados ao atendimento do mesmo;
* É de responsabilidade do **CLIENTE** o transporte e embalagem dos equipamentos em caso de desmobilização;
* Após a desmobilização o **CLIENTE** deverá realizar a coleta dos mesmos em até 3 dias úteis, caso contrário será cobrado diárias de armazenamento dos equipamentos no estoque 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 | Recepção e acompanhamento de técnicos de terceiros e/ou funcionários dos **CLIENTES** no Data Center | R | S/A |
| Não | Instalação, Alterações e Remoção no cabeamento do Rack. | R | S/A |
| Não | Posicionamento dos equipamentos no Rack | R | S/A |
| Não | Monitoração e notificação a administradores da **SONDA** de qualquer anormalidade da infraestrutura do Data Center | R | I |
| Não | Instalação e Remoção fisicamente de um equipamento | R | S/A |
| Não | Identificação de Ativos | R | I |
| Sim | Translado das fitas de backup, para site remoto (quando contratado o serviço de backup) | 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**.

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 abaixo as requisições permitidas para essa oferta.

Para o serviço de Colocation, o tempo de solução é especifico do serviço e corresponde conforme descrito na tabela abaixo, independentemente do TS contratado.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisição** | **Classificação** | **Tempo de Solução** |
| Instalar cabeamento físico entre racks e equipamentos | F | Gestão de Mudança |
| Alterar cabeamento físico entre racks e equipamentos | F | Gestão de Mudança |
| Remover cabeamento físico entre racks e equipamentos | F | Gestão de Mudança |
| Instalar fisicamente um equipamento | F | Gestão de Mudança |
| Remover fisicamente um equipamento | F | Gestão de Mudança |
| Acompanhamento de fornecedor/**CLIENTE** para atividade programada | B | Conforme TS Contratado |
| Acompanhamento do fornecedor/**CLIENTE** devido a incidente\* | A | Conforme TS Contratado |
| Gerar Relatório de BayFace do **CLIENTE** | C | Conforme TS Contratado |
| Teste de conectividade de cabeamento nos racks | B | Conforme TS Contratado |

Nota: \*Requisição será atendida em 24x7.

