



01 - Infraestrutura de TI em Datacenter

SERVIÇO: 01.01 – Servidor Virtual
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGITI/GPAC
Descrição: Disponibilização de servidor virtual, escalável, eficiente e seguro, baseado em plataformas Windows ou Linux, na configuração que atende a necessidade do cliente e nos moldes de IaaS (<i>Infrastructure as a Service</i>).
Diferenciais MTI: Produto disponibilizado no Datacenter da MTI com alta disponibilidade e redundante, conforme software de virtualização, dimensionado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente, em ambiente seguro e monitorado.
Detalhamento: A disponibilização deste Serviço compreende: <ul style="list-style-type: none">● Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;● Infraestrutura de servidor virtual (VM-Virtual Machine) com hardware e softwares de propriedade da MTI;● O dimensionamento do servidor virtual será com base na quantidade de vCPU e Memória alocadas.● Servidor dedicado para hospedagem de sítios e sistemas aplicativos de propriedade ou licenciados pelo Cliente;● Fornecimento dos sistemas operacionais especificados no Checklist, (Windows ou Linux mediante disponibilidade), assim como a estrutura de suporte técnico operacional necessário para a sua instalação;● Suporte técnico operacional, necessários para o processamento do serviço serão executados pelo cliente ou MTI, desde que as responsabilidades estejam devidamente explicitadas no Contrato de Prestação de Serviços;● Configurações para conectividade do recurso a ser disponibilizado;



- Monitoramento ininterrupto da infraestrutura;
- Área de armazenamento de **40 Gigabytes** para o SO e outras necessidades;
- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento de solicitações;

Excluído:

- Suporte à instalação e configuração de Sistemas Operacionais distintos daqueles licenciados pela MTI;
- Servidores com dimensionamento fora das capacidades definidas na modalidade, caso necessário será tratado como **Servidor Especial e serão adicionados** Memória virtual e CPU virtual (adicionais);
- Outras soluções de virtualização não suportadas pela MTI;
- Gerenciamento dos Sistemas Operacionais e aplicativos (inclusive a instalação de patches e atualizações);
- Cessão de licenças software aplicativos, utilitários ou de escritório;
- Disponibilização de IP válido para saída de internet, mas poderá ser uma opção do cliente e terá um valor adicional a ser computado no valor total do Serviço;
- Backup da máquina Virtual e da área disponibilizada;
- Qualquer outro licenciamento de softwares diferente do Sistema Operacional suportado pela MTI;
- Área para Armazenamento de Informações, maior do que a disponibilizada no item anterior **(Serviço específico no Catálogo);**
- Consultoria Técnica **(serviço específico no Catálogo);**

Serviço Final:

Servidor virtualizado com alta disponibilidade e redundante conforme software de virtualização, dimensionado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente, em ambiente seguro e monitorado



SLA:

- A disponibilidade do serviço será de 99% ao mês;
- O tempo para disponibilizar o servidor virtual após emissão de Ordem de Serviço é de 8 horas comerciais.

Pré-requisito:

- Formalização da demanda junto a MTI;
- O cliente deverá designar um responsável para acompanhar o atendimento do serviço;
- Disponibilidade de infraestrutura por parte da MTI para atender a demanda do cliente.

Responsabilidades:

Cliente

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;
- Prover a MTI de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação e no acordo de nível de serviço;
- Indicar representante junto à MTI para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;
- Possuir profissionais qualificados para gerenciar seus servidores virtuais, pois esta administração está sob sua responsabilidade;
- Responsabilizar-se pelo licenciamento dos softwares que vier a instalar no ambiente;
- Responsabilizar-se pela execução de cópias de backup e restaurações, a menos que esse serviço adicional tenha sido contratado;
- Definir os objetos a serem copiados em consonância com a política de backup da MTI, caso tenha sido contratado o serviço adicional de backup e restore.

MTI

- Estabelecer contrato comercial entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;



- Disponibilizar mecanismo de acesso aos servidores virtuais;
- Comunicar ao cliente qualquer anormalidade detectada na prestação do serviço;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção programada;
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Executar backup, de acordo com a política de backup da MTI, caso tenha sido contratado serviço adicional de backup e restore.

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Servidor de Pequeno Porte (vRAM < 3GB e vCPU < 2)	Servidor
Servidor de Médio Porte (vRAM < 5GB e vCPU < 3)	Servidor
Servidor de Grande Porte (vRAM <= 8GB e vCPU <= 4)	Servidor
Servidor de Extra Porte (vRAM <= 16gb E vCPU <= 8)	Servidor
CPU virtual (adicional)	vCPU
Memória virtual (adicional)	vRAM
Disponibilização de IP válido para saída de internet	IP