



01 - Infraestrutura de TI em Datacenter

SERVIÇO: 01.02 - Hospedagem de Aplicações
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGITI/GABD
Descrição: Hospedagem de Aplicações em ambientes gerenciados pela MTI disponível nas modalidades compartilhada ou dedicada.
Diferenciais MTI: Produto disponibilizado no Datacenter da MTI com alta disponibilidade, dimensionado e configurado de acordo com a solicitação e necessidade do cliente, em ambiente seguro e monitorado.
Detalhamento: Hospedagem de Aplicações de propriedade do cliente ou para ele licenciadas, na Infraestrutura de Datacenter da MTI, em ambientes de desenvolvimento, homologação ou produção de acordo com as necessidades do cliente. O serviço é disponibilizado nas modalidades compartilhada ou dedicada.
Modalidade compartilhada Caracterizada por dividir recursos de um ambiente computacional entre vários clientes, não sendo permitidas mudanças no ambiente para atendimento de demandas específicas, exceto se não apresentar impacto as demais aplicações instaladas no ambiente compartilhado. É importante ressaltar que mesmo o ambiente sendo compartilhado, há delimitações de segurança para que um cliente não tenha acesso à aplicação de outro cliente.
Modalidade dedicada A aplicação do cliente será configurada em servidor dedicado sem o compartilhamento de recursos e com customização de ambiente e configurações de acordo com a disponibilidade de recursos e necessidades do cliente. Para este tipo de modalidade o cliente deverá contratar ainda o serviço de Servidor Virtual e compor seus preços de acordo com um projeto específico.



Obs. Quando o cliente opta pela modalidade dedicada, com a administração dele, a equipe da MTI não se responsabiliza pelas configurações, publicações e alterações realizadas no ambiente, não tendo inclusive acesso ao mesmo.

A gerência dos ambientes é de responsabilidade da MTI envolvendo os sistemas operacionais, conectividade, assim como equipe técnica competente para garantir a continuidade dos serviços relacionados.

A hospedagem compreende:

- Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;
- Ambientes de Produção, Homologação e Desenvolvimento;
- Criação e configuração de ambiente para hospedagem de aplicação;
- Criação de regras de firewall para acessos;
- Administração dos ambientes operacionais dos recursos disponibilizados;
- Monitoramento para continuidade dos ambientes;
- Sistemas Operacionais, Microsoft Windows e Linux;
- Tecnologias: PHP, JAVA, APACHE, TOMCAT, GLASSFISH, JBOSS, WILDFLY, .NET, IIS e outras sob demanda;
- Ferramentas de Segurança e Administração;
- Procedimentos padronizados de operação, backup e recuperação das aplicações;
- Disponibilização de acesso à aplicação através da rede INFOVIA-MT e Internet;
- Acesso ao Ambiente de Produção exclusivamente pela MTI (exceto quando a administração é do cliente);
- As solicitações de atualização para aplicações JAVA em ambientes de Produção devem ser realizadas através de abertura de chamado no SAC;
- As atualizações das aplicações PHP ou .NET serão realizadas diretamente pelo cliente através de área de FTP disponibilizada, com usuário e senha;
- Disponibilização de servidor de envio de e-mail pela aplicação, em conformidade com os padrões da MTI;
- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações;



Excluído:

- Suporte à instalação e configuração de Sistemas Operacionais distintos daqueles suportados pela MTI;
- Permitir acesso às instalações físicas da infraestrutura das aplicações hospedadas;
- Cessão de licenças ou equipamentos da MTI para os clientes;
- Cessão de licenças de uso de aplicações hospedadas;
- Manutenção corretiva ou evolutiva das aplicações hospedadas;
- Carga de dados através de processo automático ou digitação nas bases de dados da aplicação;
- Suporte às funcionalidades do sistema hospedado;
- Análise de desempenho e vulnerabilidade no código das aplicações;
- Armazenamento de Informações (**Serviço específico no Catálogo**);
- Serviços relacionados a Banco de Dados (**Serviço específico no Catálogo**);
- Serviço de certificação digital de aplicação (**Modalidade opcional de contratação**);
- Disponibilização de IP válido na internet (**Modalidade opcional de contratação**);
- Gerenciamento de Domínio MT.GOV.BR (**Serviço específico no Catálogo**);
- Consultoria Técnica (**Serviço específico no Catálogo**);
- Servidor Virtual para contratação na modalidade dedicada (**Serviço específico no Catálogo**).
- Caso o tamanho da aplicação ultrapasse os parâmetros definidos na modalidade ou necessitem de tecnologias diferentes das citadas anterior ou mesmo demanda por balanceadores de carga, deverá ser tratado como projeto específico.

Serviço Final:

Aplicação hospedada e disponibilizada conforme modalidade contratada

SLA:

- Disponibilidade do serviço 95% ao mês;
- Tempo para disponibilizar a aplicação após emissão da OS é conforme estabelecido em contrato.

Pré-requisito:

- Formalização da demanda junto à MTI caracterizando as necessidades do cliente;
- Documento com as especificações técnicas das necessidades de configuração - (Checklist);



- Documentação técnica da aplicação, contendo configurações específicas necessárias para o correto funcionamento, destacando as possíveis integrações com outros serviços hospedados na MTI ou externos;
- Contrato da prestação do serviço assinado;
- Entrega dos arquivos e dados das aplicações a serem hospedadas;
- Disponibilidade de licenças para atendimento da demanda;
- Disponibilidade de infraestrutura no ambiente do Datacenter para atendimentos da demanda;
- Manutenção da aplicação garantindo a compatibilidade com o ambiente operacional.

Responsabilidades

Cliente

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- Prover à 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;
- Prover volumes estimados da aplicação e demais informações para dimensionamento dos serviços;
- Entregar as mídias contendo arquivos/dados e aplicações a serem instalados, que serão catalogados pela MTI em uma base de configuração;
- Comunicar previamente quaisquer circunstâncias que possam sujeitar o serviço a uma carga não usual de demanda;
- Comunicar de imediato via SAC, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação;
- Participar das reuniões de acompanhamento e controle de níveis de serviço quando solicitado;
- Responsabilizar-se pela gestão de segurança das aplicações;
- Homologar nos prazos acordados a estrutura disponibilizada pela MTI;



MTI

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da Prestação de Serviços;
- Comunicar ao cliente, de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Manter a gestão dos contratos dos provedores de equipamentos, software básico e serviços componentes da Hospedagem, de maneira a atender os níveis acordados com o cliente;
- Comunicar ao cliente, com antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção preventiva;
- Executar backup, de acordo com a política de backup da MTI (Serviço específico no Catálogo com adesão obrigatória);

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Hospedagem de Sites PHP e .NET em ambiente compartilhado (ÁREA FTP <= 3GB)	Aplicação Hospedada
Hospedagem de Aplicação JAVA em ambiente compartilhado (Tamanho da JVM <= 4 GB de Memória)	Aplicação Hospedada
Hospedagem de Aplicação em ambiente dedicado	Projeto específico
Hospedagem de Site em ambiente compartilhado – Poder Público Municipal	Site Hospedado
Certificação digital da aplicação	Certificado
Disponibilização de IP válido para saída de internet	IP