



01 - Infraestrutura de TI em Datacenter

SERVIÇO: 01.04 – Armazenamento de Informações
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGITI/GPAC
Descrição: Disponibilização de infraestrutura de TI para armazenamento de Informações.
Detalhamento: O serviço consiste na utilização de infraestrutura física e lógica em ambiente de Data Center necessária para a realização de Armazenamento de informações e compreende: <ul style="list-style-type: none">● Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;● Criação de LUN com o espaço em disco de acordo com as especificações contratadas;● Configuração da conectividade entre o servidor do cliente e o Storage;● Disponibilização da LUN com o espaço em disco contratado;● Monitoramento da disponibilidade da LUN pelo Storage;● Alta disponibilidade e redundância;● Equipe técnica para operação e suporte.
Excluído: <ul style="list-style-type: none">● Gestão de conteúdo dos dados armazenados;● Configuração de cliente de acesso (para acesso via protocolos NAS);● Liberação de regras de acesso em firewall (para acesso via protocolos NAS);● Servidor Virtual (Serviço específico no Catálogo);● Conectividade a Rede INFOVIA-MT (SERVIÇO específico no Catálogo);● Backup de Dados (Serviço específico no Catálogo);● Manutenção na infraestrutura de rede do cliente;● Gerenciamento da área em disco disponibilizada para cliente;● Consultoria Técnica (Serviço específico no Catálogo).
Serviço Final: Armazenamento de Informações de Storages, Bancos de Dados, Aplicações e Servidores Virtuais.



SLA:

- Disponibilidade do serviço 99% ao mês;
- Restabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade é de 4 horas;
- Tempo para disponibilizar a infraestrutura de armazenamento após emissão da OS é conforme estabelecido em contrato.

Pré-requisito:

- Formalização da demanda junto ao MTI;
- Possuir gestor designado pelo cliente;
- Possuir servidores no Datacenter da MTI ou servidor externo conectado a INFOVIA;
- Possuir espaço disponível para a criação da LUN necessária no Storage;
- Possuir Infraestrutura de conectividade entre o Host e o Storage.

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 todas as 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;
- 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 para tratar de acordo de níveis de serviço quando convocado;

MTI

- Estabelecer contrato comercial assinado 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;
- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;



- Comunicar ao cliente, com a antecedência de 72 horas ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer necessidade de paralisação para manutenção preventiva do serviço;
- 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 prestação do serviço, de maneira a atender os níveis acordados com o cliente;
- Manter a disponibilidade do backup e políticas de recuperação em caso de incidentes, quando contratado;
- Executar backup, de acordo com a política de backup da MTI, quando contratado

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Área de Armazenamento.	GB-Gigabytes