



02 - Serviço de Rede e Internet

SERVIÇO: 02.01 – Conectividade com a INTERNET
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGITI/GRCO
Descrição: Provimento de serviços de acesso à Internet compartilhado em banda larga redundante, garantindo, disponibilidade e estabilidade do serviço.
Diferenciais MTI: Produto disponibilizado no Datacenter da MTI conectado ao cliente via fibra ótica com alta disponibilidade e redundante (a conexão de internet, não necessariamente a disponibilização de fibra ótica) e em ambiente seguro e monitorado.
Detalhamento: A MTI mantém infraestrutura central de rede (backbone) e links dedicados de conexão com a Internet em alta disponibilidade, condição exigida que estabelece a MTI como um <i>AS (Autonomous System)</i> caracterizado como exigência de conectividade de no mínimo duas operadoras <i>AS (Autonomous System)</i> , que promove a conectividade entre o AS MTI com a Internet. As conectividades físicas com as operadoras contratadas são de 02 (dois) links de acessos redundantes e passantes por caminhos distintos, garantindo a redundância e alta disponibilidade do serviço. Compreende elementos deste Serviço: <ul style="list-style-type: none">● Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;● Infraestrutura e condições legais de um <i>AS (Autonomous System)</i>;● Provedor de acesso à Internet para os Órgãos do Governo do Estado de Mato Grosso;● Alta disponibilidade do serviço de conexão Internet;● Infraestrutura central de rede (backbone) e links de Internet dedicados com duas operadoras;● Disponibilização de IP público;● Medição de tráfego de acesso nos links das Operadoras, com sistema de monitoramento da MTI;● Equipamentos de firewall redundantes;



<ul style="list-style-type: none">● Equipe Técnica de suporte especializada para identificação e correção de falhas;● SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.
<p>Excluído:</p> <ul style="list-style-type: none">● Manutenções em ativos de rede instalados na Rede Local (LAN) do cliente;● Envio de técnicos da MTI às dependências do cliente para qualquer outro tipo de suporte ou serviço;● Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos em equipamentos instalados nas dependências do cliente;● Provimento de acesso externo via Internet incompatível com as bandas contratadas;● Atendimento na rede local do cliente para configurações nas estações de trabalho e de Servidores;● Realizar análise e detecção de e solução de problemas (Troubleshooting) na rede interna do cliente;● Consultoria Técnica (Serviço específico no Catálogo).
<p>SERVIÇO Final:</p> <p>Acesso à Internet disponibilizado.</p>
<p>SLA:</p> <ul style="list-style-type: none">● Disponibilidade do serviço 99% ao mês;● Reestabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade é de 4 horas;● Tempo para disponibilizar a aplicação após emissão da OS é conforme estabelecido em contrato.
<p>Pré-requisito:</p> <ul style="list-style-type: none">● Formalização da demanda junto a MTI caracterizando as necessidades do cliente;● Cliente deverá estar conectado na rede INFOVIA-MT do Governo do Estado de Mato Grosso;● Contrato da prestação do serviço assinado.
<p>Responsabilidades:</p> <p>Cliente</p> <ul style="list-style-type: none">● Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;● Prover a MTI de todas as informações necessárias à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do 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;
- Contratar previamente o serviço de Conectividade à Rede INFOVIA-MT;
- Instalar e manter a infraestrutura interna (física e lógica) para garantir a segurança e controle de acessos dos seus usuários;
- Comunicar, de imediato, via SAC, a ocorrência de qualquer anormalidade na operação do serviço.

MTI

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do Nível de Serviço, antes do início da prestação de serviços;
- Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção programada;
- Manter em condições operacionais a edificação especializada para Data Center;
- Manter a gestão dos contratos dos provedores de equipamentos, software básico e serviços componentes, de maneira a atender os níveis acordados com o cliente;
- Atender os chamados de incidentes e problemas dirigidos ao SAC dentro dos níveis de serviço acordados;

Modalidade:

Descrição do Item	Métrica
Acesso à Internet	Computador conectado