



02 - Serviço de Rede e Internet

SERVIÇO: 02.02 – Conectividade a Rede INFOVIA MT
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGITI/GRCO
Descrição: Serviço de interconexão entre órgãos da administração pública e o Data Center da MTI, através dos meios de comunicação existentes, regulamentado pela ANATEL, nas malhas da rede LAN, MAN e WAN, que compõem a INFOVIA-MT.
Diferenciais MTI: Produto disponibilizado no Datacenter da MTI via fibra ótica com alta disponibilidade e redundante e em ambiente seguro e monitorado.
Detalhamento: Infraestrutura central de rede (backbone) de alta capacidade e disponibilidade, tendo como ponto central o Datacenter do Estado, que aporta toda comunicação e integração de dados dos Órgãos Públicos do Estado de Mato Grosso, bem como a interconexão de suas unidades compreendendo: <ul style="list-style-type: none">● Sistemas de segurança compostos por equipamentos de Firewall Central e IPS/IDS com alto desempenho, capacidade e disponibilidade;● Gerenciamento e manutenção da malha de Fibra ótica existente que compõe a rede LAN e MAN;● Ferramentas de monitoramento da Rede INFOVIA MT;● Gerenciamento, manutenção e configuração dos elementos ativos da Rede;● Equipe Técnica de suporte especializado para rápida identificação e correção de falhas;● Sistema de armazenamento de LOGs de acesso em redes LAN e monitoramento;● Equipamentos de redes, roteadores e switches de alto desempenho;● Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter;● Disponibilização de Acesso através de VPN, quando necessário;● SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento das solicitações.



Excluído:

- Envio de técnicos da MTI às dependências do cliente para fazer análise, detecção e solução de problemas na rede interna do cliente;
- Acesso à Internet (**Serviço específico no Catálogo**);
- Manutenções em ativos de rede instalados e pertencentes na Rede Local (LAN) do cliente;
- Elaboração de relatórios que identifiquem os acessos feitos a partir da rede local do cliente;
- Responsabilidade sobre quaisquer danos lógicos ou físicos provocados nos equipamentos de rede instalados nas dependências do cliente;
- As ativações dos links de comunicação da INFOVIA fora do horário comercial (de segunda a sexta-feira das 08h às 18h, finais de semanas e feriados);
- Prestações de suporte técnico para soluções de comunicação de dados que não estão previstas na Rede INFOVIA-MT;
- Aquisição e transporte de roteadores / switch para ativação dos acessos contratados pelo cliente por meio da Rede INFOVIA-MT;
- Responsabilidade pela contratação, manutenção, disponibilidade e desempenho dos meios de comunicação (fibras ópticas, rádios de comunicação, satélite, etc.) pertencentes à MTI;
- Monitoração dos acessos contratados pelos órgãos;
- Consultoria Técnica (**Serviço específico no Catálogo**).

Serviço Final:

INFOVIA-MT Disponibilizada

SLA:

- Disponibilidade do serviço 98% ao mês;
- Reestabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade é de 48 horas, podendo estender esse prazo devido à aspectos de intensidade do problema e de alta demanda, sendo entendidos como exceções ao procedimento;
- Tempo para disponibilizar o Serviço a partir da contratação de acordo com o estabelecido no cronograma do projeto.



Pré-requisito:

- Formalização da demanda junto a MTI caracterizando as necessidades do cliente;
- Análise da demanda e das condições técnicas existentes para verificação da possibilidade de atendimento (Estudo de viabilidade);
- A MTI deverá manter contrato de manutenção para garantir a manutenção dos meios físicos de comunicação entre o órgão ou unidade com o Datacenter do Estado;
- Disponibilidade de infraestruturas no ambiente do Datacenter para atendimentos da demanda;
- Ter instalado equipamento com a função de segurança de borda na rede do cliente. **(Serviço específico no Catálogo).**

Responsabilidades:

Cliente:

- 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;
- Instalar e manter a infraestrutura interna (física e lógica) para garantir a segurança e controle de acessos dos seus usuários;
- Responsabilizar-se pela interligação física entre o Órgão e a MTI;
- 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 da 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
Link de acesso de 100 Mbps	Porta disponibilizada
Link de acesso de 1 Gbps	Porta disponibilizada
Link de acesso de 10 Gbps	Porta disponibilizada
Link de Fibra Óptica Aérea - Lançamento	Metro
Link de Fibra Óptica - Projeto	Projeto