

| |
|--|
| SERVIÇO: 01.03 – 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: <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade do serviço 99% ao mês; • Tempo para disponibilizar a infraestrutura de armazenamento após emissão da OS é conforme estabelecido em contrato. |
| Pré-requisito: <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 |