

SERVIÇO: 02.01 – Conectividade com a INTERNET
Diretoria/Unidade/Gerência Responsável: DTIC/UGITI/GRCO
<p>Descrição: Provimento de serviços de acesso à Internet compartilhado em banda larga redundante, garantindo, disponibilidade e estabilidade do serviço.</p>
<p>Diferenciais MTI: Serviço 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.</p>
<p>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 AS (Autonomous System) caracterizado como exigência de conectividade de no mínimo duas operadoras-AS (Autonomous System), 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente com toda infraestrutura de Datacenter; • Infraestrutura e condições legais de um AS (Autonomous System); • 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; • 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: Acesso à Internet disponibilizado.</p>
<p>SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Restabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade é de 4 horas;

<ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>MTI</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; • 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. 				
<p>Modalidade:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrição do Item</th> <th>Métrica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acesso à Internet</td> <td>Computador conectado</td> </tr> </tbody> </table>	Descrição do Item	Métrica	Acesso à Internet	Computador conectado
Descrição do Item	Métrica			
Acesso à Internet	Computador conectado			