

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:

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.

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:

- 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.

Excluído:

- 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**).

SERVIÇO Final:

Acesso à Internet disponibilizado.

SLA:

- 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 | | | |