

SERVIÇO: 01.01 – Servidor Virtual**Diretoria/Unidade/Gerência Responsável:** DTIC/UGITI/GPAC**Descrição:**

Disponibilização de servidor virtual em ambiente escalável, eficiente e seguro, nas plataformas Windows ou Linux, em configuração que atenda a necessidade do cliente e na modalidade de IaaS (Infrastructure as a Service).

Diferenciais MTI:

Serviço disponibilizado em segurança no Datacenter da MTI com alta disponibilidade, redundância e monitoramento conforme software de virtualização. O servidor é pré-dimensionado de acordo com as modalidades estabelecidas pela MTI e definido pelo cliente de acordo com a sua necessidade.

Detalhamento:

A disponibilização deste Serviço compreende:

- Ambiente em infraestrutura de Datacenter;
- Infraestrutura de servidor virtual (VM-Virtual Machine) com hardware e softwares de propriedade da MTI;
- O dimensionamento do servidor virtual será com base nas modalidades estabelecidas pela MTI considerando a quantidade de CPU e Memória alocadas;
- Servidor dedicado para hospedagem de sítios e sistemas aplicativos de propriedade ou licenciados pelo Cliente;
- Fornecimento dos sistemas operacionais especificados no Check-List, (Windows ou Linux mediante disponibilidade), assim como a estrutura de suporte técnico operacional necessário para a sua instalação;
- Suporte técnico operacional, necessários para o processamento do serviço serão executados pelo cliente ou MTI, desde que as responsabilidades estejam devidamente explicitadas no Contrato de Prestação de Serviços;
- Configurações para conectividade do recurso a ser disponibilizado;
- Monitoramento ininterrupto da infraestrutura;
- Área de armazenamento de 40 Gigabytes para o SO e outras necessidades;
- Acessos ilimitados ao ambiente disponibilizado;
- SAC - Serviço de atendimento ao cliente para registro e acompanhamento de solicitações.

Excluído:

- Suporte à instalação e configuração de Sistemas Operacionais distintos daqueles licenciados pela MTI;
- Servidores com dimensionamento fora das capacidades definidas na modalidade, apenas serão caso necessário, serão acrescidos de Memória virtual e CPU virtual (adicionais);
- Outras soluções de virtualização não suportadas pela MTI;
- Gerenciamento dos Sistemas Operacionais e aplicativos (inclusive a instalação de patches e atualizações);
- Cessão de licenças software aplicativos, utilitários ou de escritório;
- Disponibilização de IP válido para saída de internet, mas poderá ser uma opção do cliente e terá um valor adicional a ser computado no valor total do Serviço;

- Backup da máquina Virtual e da área disponibilizada;
- Qualquer outro licenciamento de softwares diferente do Sistema Operacional suportado pela MTI;
- Área para Armazenamento de Informações, maior do que a disponibilizada no item anterior (Serviço específico no Catálogo);
- Consultoria Técnica (serviço específico no Catálogo).

Serviço Final:

Servidor virtualizado disponibilizado em ambiente seguro e monitorado com alta disponibilidade e redundância, conforme software de virtualização, dimensionado de acordo com a solicitação do cliente.

SLA:

- A disponibilidade do serviço será de 99% ao mês;
- O tempo para disponibilizar o servidor virtual após emissão de Ordem de Serviço é de 8 horas comerciais para cada servidor.

Pré-requisito:

- Formalização da demanda junto a MTI;
- O cliente deverá designar um responsável para acompanhar o atendimento do serviço;
- Disponibilidade de infraestrutura por parte da MTI para atender a demanda do cliente.

Responsabilidades:**Cliente**

- Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, incluindo o acordo do nível do serviço, antes do início da prestação de serviços;
- Prover a MTI de todos os dados e 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;
- Possuir profissionais qualificados para gerenciar seus servidores virtuais, pois esta administração está sob sua responsabilidade;
- Responsabilizar-se pelo licenciamento dos softwares que vier a instalar no ambiente;
- Responsabilizar-se pela execução de cópias de backup e restaurações, a menos que esse serviço adicional tenha sido contratado;
- Definir os objetos a serem copiados em consonância com a política de backup da MTI, caso tenha sido contratado o serviço adicional de backup e restore.

MTI

- Estabelecer contrato comercial 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;
- Disponibilizar mecanismo de acesso aos servidores virtuais;
- Comunicar ao cliente qualquer anormalidade detectada na prestação do serviço;
- Comunicar ao cliente, com a antecedência mínima de 72 horas, qualquer necessidade de paralisação do serviço para manutenção programada;

- Atender os chamados dirigidos ao SAC dentro dos níveis acordados;
- Executar backup, de acordo com a política de backup da MTI, caso tenha sido contratado serviço adicional de backup e restore.

Modalidades:

Descrição do Item	Métrica
Servidor Tipo 1 - Cpu = 2 - Ram = 4	Servidor
Servidor Tipo 2 - Cpu = 2 - Ram = 16	Servidor
Servidor Tipo 3 - Cpu = 4 - Ram = 16	Servidor
Servidor Tipo 4 - Cpu = 4 - Ram = 32	Servidor
Servidor Tipo 5 - Cpu = 8 - Ram = 32	Servidor
Servidor Tipo 6 - Cpu = 12 - Ram = 24	Servidor
Servidor Tipo 7 - Cpu = 16 - Ram = 64	Servidor
Servidor Tipo 8 - Cpu = 48 - Ram = 192	Servidor
CPU virtual (adicional)	vCPU
Memória virtual (adicional)	vRAM
Disponibilização de IP válido para saída de internet	IP