

Pacotes de Gestão

Serviços	iC-1	iC-2	iC-3	Descrição
	Monitoração	Sist. Operacional	Aplicativos	
GERENCIA DE SERVIÇOS				
<i>Service Manager</i>				
- Contato pessoal para assistência comercial e técnica	✓			Gerente de Serviços com conhecimento do cliente.
- Elaboração e entrega de book mensal descrevendo incidentes, ocorrências, melhorias aplicadas, solicitações, mudanças e recomendações gerais		✓		Gerente de Serviços para apoiar no direcionamento das demandas e apresentação do book mensal de métricas.
<i>Gestão de Requisitos</i>				
- Relatório e gestão de requisitos da base implementada		✓	✓	Relatório mensal descrevendo as requisições do período.
- Gestão da criação de novos serviços e recursos		✓	✓	Controle do processo de criação de novos recursos e serviços e associação ao escopo do contrato.
<i>Gestão de Incidentes</i>				
- Relatório e gestão de incidentes da base implementada		✓	✓	Gestão de incidentes, identificação e mitigação de problemas recorrentes.
<i>Gestão de Capacidade</i>				
- Relatório de utilização de recursos		✓	✓	Relatório mensal descrevendo a utilização dos recursos contratados.
<i>Gestão MultiCloud</i>				
- Avaliação do faturamento		✓	✓	Avaliação do faturamento mensal com base no consumo.
- Avaliação do consumo		✓	✓	Avaliação do consumo mensal para identificar possíveis desvios.
- Avaliação de melhorias do serviço		✓	✓	Avaliação do ambiente.
- Avaliação e análise dos custos		✓	✓	Avaliação do ambiente e sugestão para redução de custos.
- Administração do Tenant e subscrição		✓	✓	Gestão do tenant e assinaturas contratadas pelo cliente.
- Aplicar perfis de acesso ao tenant		✓	✓	Criação e gestão de perfis de acesso ao tenant.

Pacotes de Gestão

Serviços	iC-1	iC-2	iC-3	Descrição
	Monitoração	Sist. Operacional	Aplicativos	
GESTÃO E SUPORTE				
Command Center				
- Command Center para gestão de requisitos	✓	✓	✓	Equipe de monitoração e recebimento de incidentes/solicitações.
Monitoração				
- Monitoração de Sistema Operacional e Aplicações	✓			Monitoração de sistema operacional (CPU, memória, disco e processos), URL - Resposta (up/down) e Aplicações - Processos e Serviços (stop/start).
Suporte e Gestão				
- Sistema Operacional (Linux e Windows)		✓		Gestão de sistemas operacional.
- Gestão de Identidade (autenticação, federação e DNS)		✓		Gestão do serviço de diretório, da federação com o AD local do cliente e do serviço de DNS.
- Atuação de patches		✓	✓	Atualização de patches e hotfixes dos servidores Windows.
- Backup		✓	✓	Gestão dos backups executados com ferramentas nativas do Azure ou soluções suportadas pela inventCloud.
- Antimalware & Antivirus (solução suportada pela inventCloud)		✓	✓	Gestão das ferramentas de antimalware e antivírus que protegem os recursos servidores. Limitado as ferramentas suportadas pela inventCloud e ao Microsoft Antimalware.
- Continuidade (ASR / availability set / autoscalling)		✓	✓	Gestão da soluções de disaster recovery (Azure Site Recovery, Zerto e Veeam). Essa gestão contempla a monitoração da replicação dos dados, suporte e instalação de novos agentes.
- Automação Liga/Desliga		✓		Automação e acompanhamento de rotinas para ligar e desligar VMs utilizando o Azure Automation e scrips.
- Gestão de Storage Groups, Discos Gerenciados e Blobs		✓		Criação e gestão de Storage Groups, Discos Gerenciados e Blobs
- VPN, NSG e Firewall		✓		Criação e gestão de VPN's, redes e regras de firewall.
Middleware				
- Gestão e Suporte a Banco de Dados relacional			✓	Oracle, SQL Server, PostgreSQL e MySQL.
- Tuning e melhorias em Banco de Dados			✓	Oracle, SQL Server, PostgreSQL e MySQL.
- Suporte a Web Servers			✓	IIS, Java e Apache Tomcat.
- Suporte a Aplicações			✓	Exchange Server, System Center, Citrix, SharePoint, etc.

SLA

Severidade		Tempo de Atendimento	
		Início	Resolução
P1 (Crítico)	Parada total do Ambiente Operacional ou perda total de uma função crítica de negócio em produção em que não existe Solução de Contorno ou que a Solução de Contorno é incapaz de garantir as funcionalidades e padrões mínimos de segurança contratados.	Até 15 min	Até 2 horas
P2 (Alto)	Interrupção parcial de uma função crítica de negócio em produção e/ou uma degradação de funcionalidades críticas do Ambiente Operacional. Parada total em ambientes não produtivos que afetem a homologação com os clientes ou correção de bugs.	Até 01 hora	Até 04 horas
P3 (Médio)	Degradação ou perda de função não-crítica de negócio em produção. Os usuários podem continuar operando com os resultados adequados para a execução das necessidades funcionais (embora o processo ou o formato possa não ser o desejável). Podem ser requisições planejadas relacionadas a itens que estejam previstos no escopo de atividades da Contratada, sujeitas a priorização entre o usuário e a Contratada. Todas as solicitações de severidade 3 serão resolvidas e dependerão da priorização do usuário.	Até 04 horas	Até 08 horas
P4 (Baixo)	Degradação ou perda de funcionalidade que afeta de maneira individual ou a pequenos grupos, com impacto mínimo, se prevê a finalização das tarefas não-críticas mas que não tenham impacto ao usuário do Cliente. Problemas decorrentes do Ambiente Operacional que não degradam a funcionalidade do sistema (toleráveis e postergáveis). As principais funções das aplicações estão ativas. Qualquer tipo de solicitação "ad-hoc" relacionadas a itens que estejam previstos no escopo de atividade da Contratada (incluindo solicitações de informação) que não esteja relacionada a um problema.	Até 08 horas	Até 06 horas