SONDA®
make it easy

DESCRITIVO HOSTING VIRTUAL COMPARTILHADO

ÍNDICE

1. VERSÃO DO PRODUTO 3

2. DESCRIÇÃO RESUMIDA 3

3. OBJETIVO 3

4. BENEFÍCIOS 3

5. ESCOPO ATUAÇÃO 3

6. OFERTAS 3

6.1. STORAGE 5
6.2. BACKUP 5
6.3. RECURSOS COMPUTACIONAIS 6
6.4. MONITORAMENTO 6

7. SEGURANÇA – SERVIÇOS DE SEGURANÇA GERENCIADOS 7

8. PREMISSAS E REQUISITOS 8

8.1. ENDEREÇAMENTO IP 8

9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES 8

10. REQUISIÇÃO DE SERVIÇO 9

11. NÍVEL DE SERVIÇO 10

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-

2. Descrição Resumida

Hosting Virtual Compartilhado é uma solução baseada em virtualizador VMware que suporta máquinas virtuais com sistemas Operacionais Linux e Windows, assim como servidores de Banco de Dados utilizando o Microsoft SQL Server, com flexibilidade para atender as necessidades estratégicas de cada **CLIENTE**. Uma plataforma construída com as melhores práticas da VMware para virtualização em ambientes compartilhados, garantindo um alto nível de segurança, com monitoramento de recursos e de Banco de Dados em regime 24x7.

A solução consiste no provisionamento de recursos de processamento (vCPU), memória (vGB) e armazenamento (GB), permitindo ao **CLIENTE** escolher o perfil de máquina virtual, Sistema Operacional e/ou Banco de Dados, que melhor atenda sua necessidade.

3. Objetivo

O serviço tem como objetivos:

- Disponibilizar instâncias virtuais e Banco de Dados MS SQL em hosting virtual compartilhado escalável de acordo com a necessidade de negócio;
- Satisfazer os requisitos de negócios do **CLIENTE** através de serviços em alta disponibilidade, confiáveis, escaláveis e seguros;
- Manter conformidade com os padrões de mercado;
- Cumprir com os níveis de serviços estabelecidos através dos SLAs;
- Agilizar o processo de criação de instâncias virtuais e componentes adicionais;

4. Benefícios

Os benefícios do serviço são:

- Substitui os altos investimentos, Capex, na compra de Servidores por Opex;
- Agilidade e flexibilidade dos recursos computacionais sem a necessidade de investimentos altos para compra e manutenção do hardware físico;
- Ambientes em alta disponibilidade, escaláveis, resilientes e seguros;
- Gestão de logs e auditoria;
- Governança baseada nas melhores práticas e certificações do mercado;
- Suporte 24x7x365;
- Acesso a um pool de profissionais especializados.

5. Escopo Atuação

Esta solução foi desenvolvida para ambientes de Produção, Homologação, Stand by e Disaster Recovery.

Além disto, esta solução permite a criação de cluster de Banco de Dados, utilizando discos compartilhados entre duas ou mais máquinas virtuais, escolhendo entre os diversos perfis para atender sua necessidade de negócio.

6. Ofertas

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

Hosting Virtual Compartilhado

O produto Hosting Virtual Compartilhado oferta instâncias virtuais com sistemas operacionais Windows e Linux em plataforma VMware com os serviços:

- Infraestrutura de Alta Disponibilidade;
- Backup;
- One Touch (Command Center, licenças de CA e sistema de suporte);
- Monitoramento Padrão;
- Licenciamento de SO para Windows Server e Linux (Red Hat e SUSE). Para demais sistemas operacionais deve-se consultar o time de Operação da **SONDA**;

Nota: Neste ambiente não é possível utilizar licenciamento de SO do **CLIENTE**.

- Suporte[1] para SO Windows e Linux que estejam com suporte;
- Gestão de incidentes, mudanças e problemas;
- Endpoint Protection para Windows e Linux;
- Software de Gestão de Licenciamento.

Para esta oferta é oferecido máquinas com 12 perfis, conforme apresentado abaixo:

Perfil	VCPU[2]	VRAM[3]	DISCO
I	2	4 GB	100 GB
II	4	8 GB	100 GB
III	6	16 GB	100 GB
IV	8	32 GB	100 GB
V	8	48 GB	100 GB
VI	8	64 GB	100 GB
VII	12	64 GB	100 GB
VIII	12	72 GB	100 GB
IX	16	32 GB	100 GB
X	16	48 GB	100 GB
XI	16	76 GB	100 GB
XII	16	84 GB	100 GB

Hosting Virtual Compartilhado SQL DB

O produto Hosting Virtual Compartilhado SQL DB oferta instâncias virtuais com Banco de Dados SQL Server virtualizados em plataforma vSphere (VMware) com os serviços:

- Infraestrutura de Alta Disponibilidade;
- Backup Streaming;
- One Touch (Command Center, licenças de CA e sistema de suporte);

[1] O Suporte do sistema operacional está relacionado a problemas ocasionados pela infraestrutura. Falhas ocasionadas por má administração por parte do **CLIENTE** não contempla suporte do fornecedor.
2 vCPU: É o termo utilizado para informar a quantidade de núcleos (cores) dos processadores que são dedicados ao servidor virtual.
3 vRAM: É o termo utilizado para informar a quantidade de memória que são alocados ao servidor virtual.

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

- Monitoramento Padrão;
- Licenciamento e suporte[4] de SO para Windows que esteja com suporte ativo;
- Licenciamento e suporte[5] SQL Server com suporte;
- Gestão de incidentes, mudanças e problemas;
- Endpoint Protection para Windows e Linux;
- Software de Gestão de Licenciamento.

Para esta oferta é oferecido máquinas com 7 perfis, conforme apresentado abaixo:

Perfil	VCPU	VRAM	DISCO
I	2	4 GB	100 GB
II	4	8 GB	100 GB
III	6	16 GB	100 GB
IV	8	32 GB	100 GB
V	8	48 GB	100 GB
VI	8	64 GB	100 GB
VII	8	96 GB	100 GB

Caso o **CLIENTE** tenha necessidade de utilizar sua própria licença de Banco de Dados MS SQL Server, o **CLIENTE** deverá possuir Software Assurance e License Mobility, requisitos da Microsoft, e deve confirmar com o fabricante se a licença pode ser utilizada em ambiente compartilhado, bem como apresentar evidência do licenciamento. A **SONDA** emitirá uma carta de Software para o **CLIENTE**.

Em caso de contratação do serviço de administração de SO pelo **CLIENTE** e o mesmo necessitar de acesso de administrador, a **SONDA** emitirá uma carta de risco que deverá ser assinada pelo **CLIENTE**.

6.1. Storage

A máquina virtual será criada com 100GB, sendo 90GB para o sistema operacional e 10GB para swap (paginação). Esta é uma configuração padrão e não pode ser alterada.

Os discos virtuais são provisionados em block storage que possuem a mesma proteção de um armazenamento dedicado, porém em uma estrutura compartilhada. Além da volumetria padrão de cada VM, o **CLIENTE** poderá adquirir discos com volumetrias adicionais.

Os discos virtuais provisionados no ambiente serão armazenados em uma infraestrutura que utiliza classe de armazenamento de alta performance (SSD - unidade de estado sólido), sendo denominados: Storage High Performance.

6.2. Backup

[4] O Suporte do sistema operacional está relacionado a problemas ocasionados pela infraestrutura. Falhas ocasionadas por má administração por parte do **CLIENTE** não contempla suporte do fornecedor.

[5] O Suporte de Banco de Dados está relacionado a problemas ocasionados pela infraestrutura. Falhas ocasionadas por má administração por parte do **CLIENTE** não contempla suporte do fornecedor. Exemplo: ambiente indisponível devido ao crash do host físico, e com isso, ocasionou uma falha no servidor virtual.

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

O Backup padrão da VM é o Backup Streaming, que está incluso no custo da VM e da área de armazenamento contratada.

Esta política de backup padrão garante a recuperação do servidor virtual (VM), porém não garante uma recuperação íntegra para bancos de dados. Para se ter a garantia de recuperação íntegra de Banco de Dados é necessário adicionar uma política de backup específica para Banco de Dados.

Para backup do MS SQL Server é necessário instalar o agente para integração com o Banco de Dados.

Tipos de Dados

Cada tipo de dado e de aplicação é tratada de forma específica, de acordo com suas características e necessidades, sendo que os tipos de dados considerados são:

- Backup de Servidor Virtual (VM);
- Backup de SGBD (SQL Server).

Políticas diferentes não podem ser aplicadas a um mesmo servidor virtual. As políticas de Banco de Dados já consideram o backup do Sistema Operacional, além das especificidades do SQL Server.

6.3. Recursos Computacionais

Sistema Operacional

Os sistemas operacionais suportados no ambiente são:

- MS Windows Server;
- Red Hat Enterprise Linux;
- Linux SUSE;

Nota: Para outros sistemas operacionais deve-se consultar o time de Operação da **SONDA** para eventual homologação do suporte. A versão sistema operacional deve ser suportada pelo fabricante, caso sistema operacional ficar sem suporte, o equipamento deve ser atualizado para uma versão suportada pelo fabricante.

Banco de Dados

- As versões do Microsoft SQL Server suportadas estão contidas no Descritivo de Professional Service SO.

Nota 1: Caso seja necessário a alteração da versão do Banco de Dados, será preciso criar uma nova máquina virtual.
Nota 2: A versão do Banco de Dados deve ser suportada pelo fabricante, caso a versão do Banco de Dados ficar sem suporte, o equipamento deve ser atualizado para uma versão suportada pelo Fabricante.

6.4. Monitoramento

Para atuar de forma preventiva e preditiva, a **SONDA** oferece o serviço de Monitoramento que coleta dados dos itens monitorados e identifica condições que indicam a saúde do ambiente, sinalizando possíveis riscos ou sucessos operacionais.

O **CLIENTE** tem acesso ao portal da ferramenta de monitoramento, onde pode visualizar dados e relatórios detalhados, garantindo total transparência e a certeza de que o ambiente está sendo continuamente gerido e acompanhado pela equipe **SONDA**.

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

Além disso, o serviço conta com integração entre nosso ITSM e o Monitoramento por meio da ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI), permitindo a abertura automática de chamados sempre que uma anomalia for detectada. Isso reduz significativamente o tempo de resposta a qualquer irregularidade no ambiente.

Todas as instâncias virtuais criadas são monitoradas continuamente, possibilitando a análise de disponibilidade (up/down) e capacidade (cpu, memória e disco) dos servidores, como por exemplo:

- Sistema Operacional
  - CPU;
  - Memória;
  - Disco.
- Banco de Dados
  - Total de memória usada;
  - Máximo de conexões de usuário;
  - Memória livre no cache de consulta.

7. Segurança – Serviços de Segurança Gerenciados

Os Serviços de Segurança Gerenciados da **SONDA** têm como objetivo o princípio de defesa em profundidade onde é aplicado em cada camada, tecnologia, processos e controles baseados no framework CIS (Center of Internet Security Framework) e a na norma ISO/IEC 27000.

Este produto engloba os itens de Segurança listados abaixo:

End Point Protection: É importante manter sua instância segura, como padrão, as instâncias virtuais com o Sistema Operacional Windows e Linux contam com a solução de Endpoint Protection;

Proteção de Ataques DDoS vindos da Internet: A **SONDA** atua com uma solução de Anti-DDoS on-premise para mitigação de ataques de aplicação tais como: TCP Syn Flood, TCP RST Flood, TCP FIN Flood, TCP ACK Flood, ICMP Flood, UDP Flood, UDP Amplify. Além disso, quando um ataque volumétrico de grande escala é iniciado, o "Scrubing Center" da **SONDA** é acionado – um centro de mitigação de ataques localizado fora do Data Center - que desvia todo o tráfego para este centro. A partir disso, o que é considerado ataque será descartado e o tráfego válido será devolvido para a rede e encaminhado normalmente para o destino;

Proteção baseado em IPS: Todos os hosts contam a proteção de um firewall de próxima geração, onde temos previsto o recurso de IPS que recebe assinaturas de ataques conhecidos e faz os bloqueios dos mesmos;

Segurança Física: O Data Center da **SONDA** possui equipe de segurança física em regime 24x7, portaria blindada, controle de acesso em todas as portas, sendo a entrada no Data Center controlada com dupla autenticação (Cartão + Biometria), mais de 100 câmeras de alta resolução em todo a edificação além de sistema de monitoramento e gravação de Imagens;

Segurança de Rede Interna: A infraestrutura de rede interna da **SONDA** conta com vários recursos para garantir a segregação de seus **CLIENTES** e dados, com uma arquitetura preparada para um ambiente multi locatário.

Defesa de Perímetro: Todos os servidores estão sobre a proteção de firewalls de próxima geração, assim aumentando o nível de segurança do perímetro do seu ambiente;

Identidades gerenciadas: Gerenciamento das credenciais de acesso dos profissionais **SONDA** é realizado através de uma solução de cofre de senha que fornece uma maneira de armazenar com segurança as credenciais. Nossos analistas e especialista não conhecem e não tem posse da senha para autenticar nas instâncias virtuais. A senha é alterada após cada solicitação de uso.

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

8. Premissas e Requisitos

Abaixo são listadas as premissas e restrições do serviço:

- A licença do Sistema Operacional é de responsabilidade **SONDA** não sendo possível utilizar a licença do **CLIENTE**;
- Caso haja a necessidade de instalação de MS Office na instância virtual, este licenciamento deve ser contratado junto à **SONDA,** não sendo possível utilizar licenciamento do **CLIENTE**;
- Caso o **CLIENTE** deseje utilizar sua licença para MS SQL Server, o mesmo deverá possuir a "Licensing Mobility" e "Software Assurance" contratados junto à Microsoft;
- A banda contratada é compartilhada para toda a solução contratada pelo **CLIENTE** e não por máquina virtual;
- A solução não contempla conectividade WAN, sendo esta uma contratação necessária a parte, seja via Link Dedicado, banda IP e ou VPN;
- Os acessos às máquinas virtuais só poderão ser realizados via VPN (Client-to-Site e/ou Site-to-Site), e deve ser adquirida como serviço **SONDA**;
- Não é possível reduzir o tamanho de um disco virtual;
- A reserva de recurso computacional (vCPU/vGB RAM) por servidor virtual não é permitida;
- O **CLIENTE** não tem acesso a console dos servidores virtuais;
- O **CLIENTE** não tem acesso a ferramenta de gerenciamento das máquinas virtuais;
- O volume de 100 GB não pode ser segmentado, ou seja, não podemos criar 2 volumes. Ex.: Vol1 90gb e Vol2 10gb. Caso haja necessidade de disco adicional, o **CLIENTE** deve adquirir o mínimo de 100 GB de dados para adicionar na máquina virtual;
- Caso o **CLIENTE** solicite a gestão compartilhada do recurso o mesmo assume os riscos operacionais e de segurança do ambiente em procedimentos que seus colaboradores executarem, e também ficará responsável pelo licenciamento das ferramentas que forem instaladas posteriormente a entrega. Neste caso, o **CLIENTE** deve assinar uma Carta de Risco;
- Caso a versão do Sistema Operacional e/ou do Banco de Dados deixar de ter suporte pelo fabricante o **CLIENTE** deve disponibilizar os pré-requisitos e recursos para a atualização da versão;
- Caso o **CLIENTE** necessite utilizar SO ou Banco de Dados que não tenha mais suporte do fabricante a **SONDA** não garante a completude e funcionamento correto dos serviços ofertados e será emitido Carta de risco.

8.1. Endereçamento IP

- Em caso de VPN Site-to-site, deve-se considerar:
  - Identificação dos endereços IP LAN remoto (LAN do site do **CLIENTE**);
  - O endereço IP Peer (Internet do site do **CLIENTE**) deverá ser fixo.

Cada link contará com 1 (um) IP válido, sendo que qualquer quantidade adicional deverá haver uma análise técnica e comercial;

9. Matriz de Responsabilidades

Para um melhor entendimento a matriz de responsabilidade será classificada com base na metodologia RASIC, onde: **R** - Responsável; **A** - Aprovador; **S** - Suporte; **I** – Informado e **C** – Consulta.

Contratação Opcional?	Atividades	SONDA	CLIENTE
Não	Aplicação de patches e fixes de correção e/ou segurança na infraestrutura	R	A

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

Não	Atualização de Antivírus	R	I
Não	Configuração de Monitoramento e Antivírus	R	
Não	Instalação de aplicação de BackOffice (Exchange, Sharepoint, etc.)		R
Não	Instalação de aplicação de negócio		R
Não	Instalação de S.O.	R	
Não	Instalação do Banco de Dados	R	
Não	Licenciamento de Antivírus	R	
Não	Licenciamento de Softwares instalados de terceiros		R
Não	Licenciamento do Sistema Operacional	R	
Não	Gestão dos serviços NAT	R	S
Não	Gestão de VPN	R	S/A
Sim	Administração de arquivos e diretórios	R	S
Sim	Administração do Banco de Dados	R	S
Sim	Administração do Sistema Operacional	R	S
Sim	Análise de desempenho e performance	R	S
Sim	Backup da VM	R	S
Sim	Backup de Banco de Dados	R	S
Sim	Backup de Dados	R	S
Não	Criação, alteração e remoção de VMs	R	S/A
Não	Gestão de recursos da VM (CPU, Memória e disco)	R	S/A
Sim	Licenciamento do Banco de Dados	R	S

Nota: Existem atividades que são opcionais para o **CLIENTE**, ou seja, é permitido ao mesmo que escolha a **SONDA** como prestadora do serviço ou um outro parceiro. Para essas atividades a coluna "Contratação opcional" é preenchida com "SIM". Portanto, toma-se como premissa, essas atividades como escopo padrão, sendo de responsabilidade do **CLIENTE** sinalizar caso não queira que elas sejam de responsabilidade da **SONDA**.

10.Requisição de Serviço

A tabela abaixo lista as requisições de serviços disponíveis para solicitações dos **CLIENTES** assim como seu tempo de solução e horário de cobertura.

Requisição	Classificação	Tempo de Solução
Criar máquina virtual	C	Gestão de Mudança
Remover máquina virtual	C	Gestão de Mudança
Criar disco virtual	B	Gestão de Mudança
Remover disco virtual	B	Gestão de Mudança
Alterar memória de máquina virtual	B	Gestão de Mudança
Alterar vCPU de máquina virtual	B	Gestão de Mudança

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

Criar, Remover permissão de usuários para gestão de máquina virtual	B	Conforme TS contratado

11.Nível de Serviço

Serviço	Nome	Descrição	Meta
Hosting Virtual Compartilhado	Disponibilidade	Percentual de tempo que o serviço estará disponível, incluindo acessibilidade e funcionalidade, excluindo desse tempo as atividades de paralisação programada e demais exceções mencionadas em contrato	99,85%

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

SONDA
make it easy