



DESCRITIVO BANDA IP INTERNET

ÍNDICE

1.	VERSÃO DO PRODUTO	3
1.	DESCRIÇÃO RESUMIDA	3
2.	OBJETIVO	3
3.	BENEFÍCIOS	3
3.1.	DIFERENCIAIS COMERCIAIS	3
4.	ESCOPO DE ATUAÇÃO	3
4.1.	GERAL	3
4.2.	REQUISITOS	4
5.	OFERTAS	4
6.	MONITORAMENTO	4
7.	PREMISSAS E REQUISITOS	5
8.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	5
9.	REQUISICÃO DE SERVIÇO	6
10.	NÍVEL DE SERVIÇO	6

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-

1. Descrição Resumida

O serviço de Banda IP Internet consiste na dedicação de infraestrutura de conectividade com segurança adequada à demanda de cada projeto, com alto desempenho, monitoramento, segurança e gerenciamento.

Estão inclusos os seguintes itens: infraestrutura de conectividade, ASN sistema autonomo, BGP/BFD, anti-DDoS (sessão/ volumétrico), filtros e demais instrumentos são utilizados para a garantia de performance, desempenho e segurança do ambiente de Internet.

2. Objetivo

Para alcançar a melhor entrega de Largura de Banda IP disponibilizamos os seguintes itens:

- Endereçamento IP dedicado;
- Gestão Pró-Ativa através de monitoramento;
- Melhores Tecnologias nos dispositivos contratados;
- Segurança Líder de Mercado.

3. Benefícios

A **SONDA** tem como grande diferencial foco em seus **CLIENTES** e para isso tem os seguintes benefícios:

- Qualidade: Disponibilidade e velocidades garantidas;
- Confiabilidade: Garantia da entrega contratada;
- Proatividade: Monitoramento dos serviços e correções eficientes;
- Transparência: Relatórios conforme acordados e desenhados para a necessidade de seu negócio;
- Suporte: 24x7x365.

3.1. Diferenciais Comerciais

Para garantir as entregas eficientes e de qualidade a **SONDA** conta com:

- Controle de processos através do nosso time de Governança;
- Profissionais altamente qualificados e garantidos através das certificações dos fabricantes;
- Segurança através das melhores tecnologias do mercado;
- Proteção de ataques de negação de serviço (DDoS);

4. Escopo de Atuação

4.1. Geral

O serviço oferece aos **CLIENTES** conectividade à Internet com performance e disponibilidade. A **SONDA** possui interligação com 2 operadoras de telecomunicações com dupla abordagem para cada operadora, por caminhos distintos e independentes, contingenciados e balanceados utilizando-se o protocolo BGP (*Full Routing*).

Esta infraestrutura de conectividade garante a segurança, confiabilidade e continuidade da resiliência adequadas aos requisitos de negócio dos **CLIENTES**.

4.2. Requisitos

SISTEMA DE SEGURANÇA DA BANDA IP SONDA

- Uso de sistemas Anti-DDoS;
- O Data Center **SONDA** possui 2 camadas para mitigações de ataques DDoS na Banda IP:
 - **Anti-DDoS Volumétrico (Clean Pipe)**, esse serviço realiza a filtragem do tráfego de INTERNET removendo e mitigando o tráfego malicioso antes que ele alcance a infraestrutura do Data Center **SONDA**, com intuito de mitigar os ataques volumétricos o mais próximo da origem possível, evitando indisponibilidades causadas por ataques DDoS volumétricos;
 - **Anti-DDoS de Sessão (Anti-DDoS na camada de aplicação)**, esse serviço realiza a inspeção e filtragem on-line do tráfego de INTERNET do Data Center **SONDA** removendo e mitigando o tráfego malicioso, com intuito de mitigar ataques de sessões, como exemplo, UDP Flood, HTTP Flood, TCP Connection Exhaustion, SYN Flood, entre outros, evitando indisponibilidades causadas por ataques DDoS de sessão direcionados as aplicações.

Nota: O Data Center **SONDA** oferece também outros níveis de proteção para a segurança do tráfego de rede, mediante a contratação do produto de Firewall, consulte o catálogo específico desse produto para maiores detalhes.

ENDEREÇAMENTO IP

- Uso de blocos válidos AS **SONDA**;
- Cada link contará com um enlace sendo endereçamento inválido (RFC 1918) para uso de trânsito;
- Os blocos de IP público entregues aos clientes são de uso exclusivo e roteáveis a internet;

CIDR	Decimal	IPs Disponíveis (Públicos)	OBS
/30	255.255.255.252	4	Oferta Mínima
/29	255.255.255.248	8	Oferta Máxima

- Caso o **CLIENTE** deseje implementar seu próprio ISP (*Internet Service Provider*) deverá ser aberto um Projeto Especial junto à **SONDA**;
- Caso o **CLIENTE** possua seu próprio AS (*Autonomous System*) e deseje roteá-lo deverá ser aberto um Projeto Especial junto à **SONDA**;
- Caso o **CLIENTE** deseje uma banda maior que 500 Mbps deverá ser aberto um Projeto Especial junto à **SONDA**;

5. Ofertas

O valor do link contratado estará sempre disponível para o uso do **CLIENTE** em 100% de sua capacidade, independente do sentido do fluxo (inbound ou outbound).

O serviço contempla a resolução de nomes (DNS). A **SONDA** mantém o sistema de DNS Seguro e se compromete em manter até 10 (dez) domínios para cada **CLIENTE**. No entanto, a manutenção desses domínios na NIC.br ou em qualquer outro órgão regulador de domínios no exterior é de responsabilidade do **CLIENTE**.

6. 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**.

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.

• Monitoramento padrão

O Monitoramento consiste no acompanhamento em tempo real de qualquer dispositivo utilizando o protocolo SNMP (*Simple Network Management Protocol*). Com ele é possível verificar o estado (*up/down*) dos dispositivos/protocolos, níveis de consumo de memória e processamento, bem como tempo de resposta. É possível também supervisionar os acessos/links de rede.

Itens monitorados:

- UP/Down de equipamentos (Switches, Roteadores);
- Monitoramento de Performance;
- Monitoramento de Disponibilidade; Monitoramento de redes (portas ethernet);
- Consumo do tráfego de redes;

Item	Regra
Network - Performance	Utilização de interfaces: Receive(in) / Transmit(out)
	Perda de pacotes
	Interface com Errors
	Sensor de Hardware
	Interface com alta taxa de Descartes
	Utilização de CPU/Memória
	Utilização de volumetria
Network - Availability	Disponibilidade de equipamentos e interfaces
	Status de protocolos OSPF e BGP, HSRP

7. Premissas e Requisitos

Para contratação dos serviços se faz necessário verificar a viabilidade de capacidade.

8. Matriz de Responsabilidades

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

Matriz de Responsabilidade Cloud SONDA, Hosting e Hosting Compartilhado.

Atividades	SONDA	CLIENTE
Criação VLAN'S (backbone)	R	I
Alocação IP Válido	R	I
Roteamento IP Válido	R	I
Criação de VRF	R	I
Criação de VIP (FHRP)	R	I

Criação as VLAN'S nos Switches de Acesso	R	I
Criação as VLAN'S no Firewall de produção	R	I

Matriz de responsabilidades Colocation

Atividades	SONDA	CLIENTE
Criação VLAN'S (backbone)	R	I
Alocação IP Válido	R	I
Roteamento IP Válido	R	I
Criação de VRF	R	I
Criação de VIP (FHRP)	R	I
Criação as VLAN'S nos Switches de Acesso SONDA	R	I
Criação as VLAN'S nos Switches de Acesso CLIENTE	I	R
Criação as VLAN'S no Firewall de Acesso CLIENTE	I	R

9. 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
Alocar IP válido	C	Conforme TS Contratado
Aumentar banda	C	Conforme TS Contratado
Diminuir banda	C	Conforme TS Contratado
Gerar relatório	C	Conforme TS Contratado

Nota: A requisição de serviço é mediante a viabilidade técnica.

10. Nível de Serviço

Serviço	Nome	Descrição	Meta
BANDA IP	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.	99,98%

Nota:

- O SLA de disponibilidade acima só é válido mediante ao cumprimento de TODAS as premissas descritas neste documento;
- A tabela de disponibilidade acima é exclusiva e se refere à infraestrutura do Data Center **SONDA**. A disponibilidade de links externos, deverão ser verificados junto aos fornecedores/terceiros no ato da contratação do serviço e não fazem parte da contabilização do SLA **SONDA**.



SONDA[®]
make it easy