



## DESCRITIVO VPN

## ÍNDICE

<b>1. VERSÃO DO PRODUTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO RESUMIDA .....</b>	<b>3</b>
2.1. APLICABILIDADE DO PRODUTO .....	3
<b>3. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>4. BENEFÍCIOS.....</b>	<b>3</b>
<b>5. ESCOPO DE ATUAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>6. OFERTAS .....</b>	<b>4</b>
6.1. TOPOLOGIA .....	4
<b>7. MONITORAMENTO.....</b>	<b>4</b>
<b>8. PREMISSAS E REQUISITOS .....</b>	<b>5</b>
<b>9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>5</b>
<b>10. REQUISIÇÃO DE SERVIÇO .....</b>	<b>5</b>
<b>11. NÍVEL DE SERVIÇO.....</b>	<b>6</b>

## 1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-

## 2. Descrição Resumida

O serviço de VPN oferece aos **CLIENTES** da **SONDA**, a criação e gerenciamento do serviço de conexão remota para que o fornecimento de serviços, aplicações e suporte remoto possa trafegar sobre uma conexão privada e criptografada através dos links de internet.

Com o suporte especializado da **SONDA** e a parceria com os fabricantes, nossos **CLIENTES** usufruem das facilidades de licenciamento, processos de instalação customizados, suporte e entrega de serviços, relatórios que apresentam os dados mais relevantes para que os nossos **CLIENTES** possam aprimorar seus mecanismos de segurança.

### 2.1. Aplicabilidade do Produto

O serviço de VPN só é aplicado quando:

**CLIENTES internos SONDA:** que forneçam suporte remoto, aplicações Multi-Tenancy ou SaaS através da rede **SONDA** Multi Serviços e demande:

- Integração sistêmica com redes e serviços externos de **CLIENTES** e parceiros;
- Acesso a infraestrutura de **CLIENTES** externos utilizando JUMP Server, RDS, VDI ou equivalente para suporte a infraestrutura on premise.

**CLIENTES externos:** que não tem infraestrutura, computing, serviços dedicados e ou firewall no Data Center da **SONDA**.

O serviço consiste na implantação de VPN site-to-site e banda de internet para integrações da rede **SONDA** Multi Serviços com as redes de **CLIENTES** externos, quando:

- Integração sistêmica com serviços **SONDA**.
- Acesso a infraestrutura de **CLIENTES** externos utilizando JUMP Server, RDS, VDI ou equivalente para suporte a infraestrutura on premise.

Nota: Quando não se enquadrar nos cenários acima, o produto a ser ofertado é Firewall Dedicado que contempla VPN's, junto ao produto de Banda IP dedicado.

## 3. Objetivo

O objetivo da VPN (Rede Virtual Privada) é oferecer uma conexão segura entre a rede de serviços da **SONDA** no Data Center com seus **CLIENTES** remotos, interligando as redes através de um canal seguro e estável, ou seja, o objetivo fundamental da VPN é ligar duas redes como se elas estivessem no mesmo local mantendo a privacidade dos dados trafegados.

## 4. Benefícios

Com essa oferta, a **SONDA** entrega aos **CLIENTES** os seguintes benefícios:

- Tecnologia Líder de Mercado;
- Profissionais Capacitados e Certificados;

- Monitoramento 24x7x365;
- Suporte 24x7x365;

## 5. Escopo de Atuação

O serviço de VPN é monitorado 24x7x365 garantindo para os **CLIENTES** da **SONDA** o atendimento de SLA de disponibilidade contratado e o suporte operacional.

A **SONDA** garante neste serviço a atualização constante dos componentes que compõem a solução, assim como a execução de backups periódicos da configuração após a mudança de configuração do ambiente.

Em caso de eventuais falhas, o atendimento é contínuo até que o ambiente se restabeleça nas situações normais. Por padrão, são utilizadas tecnologias de Camada 2 e Camada 3, de acordo com a demanda do projeto.

Para a infraestrutura de rede são utilizados equipamentos e/ou tecnologias com performance compatíveis com os atuais padrões de mercado.

## 6. Ofertas

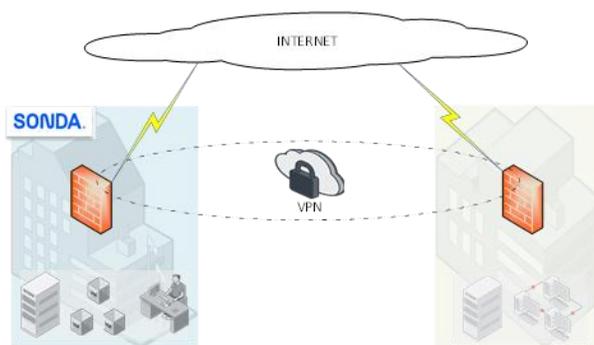
O serviço de VPN é ofertado na modalidade Site-to-Site de uso exclusivo para integração de **CLIENTES** com a rede de serviços **SONDA**.

IPSec: Utilizando um acesso comum à internet, duas ou mais localidades podem se conectar em segurança proporcionando a aproximação lógica de ambientes distantes, independentemente do meio de acesso à web. O equipamento remoto pode ser de propriedade **SONDA** ou do **CLIENTE**;

- Requisitos:
  - Solução compatível com protocolo IPSec, IKEv1 ou IKEv2;
  - Banda de internet.

### 6.1. Topologia

Abaixo a topologia da solução:



## 7. 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).

Itens monitorados:

- UP/Down dos túneis.

## 8. Premissas e Requisitos

- Banda IP – Data Center **SONDA**\*
  - Link mínimo de 1 Mbps reservado a VPN, largura de Banda IP do Data Center **SONDA**.

\*A Banda IP é um produto adicional a VPN e deverá ser considerados na precificação do projeto.

- Banda IP – **CLIENTE**
  - Link mínimo de 1 Mbps reservado a VPN, o **CLIENTE** deverá fornecer em suas localidades remotas a largura de Banda IP necessária.
- Endereçamento IP
  - Identificação dos endereços IP LAN remoto (LAN do site do **CLIENTE**);
  - O endereço IP Peer (Internet do site do **CLIENTE**) deverá ser fixo.
- Servidor TS\*\*
  - Necessário mínimo 1 servidor TS provisionado na infraestrutura de redes do **CLIENTE**.

\*\*Aplica-se quando o serviço for o de suporte remoto dos analistas **SONDA** às localidades do **CLIENTE**. As equipes de suporte da **SONDA** se conectam na rede do **CLIENTE** externo somente a partir do servidor TS.

## 9. Matriz de Responsabilidades

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

Atividades	SONDA	CLIENTE
Criação de regras no firewall <b>SONDA</b>	R	I
Criação de regras no firewall <b>CLIENTE</b>	I	R
Aprovação de regras de firewall	A	R
Configuração Peer Remoto	-	O
Monitoramento do ambiente de segurança	R	I

## 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 VPN	F	Conforme TS contratado
Alterar VPN	C	Conforme TS contratado
Excluir VPN	F	Conforme TS contratado

## 11. Nível de Serviço

Serviço	Nome	Descrição	Meta
VPN	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 disponibilidade de VPN está condicionada a garantia de disponibilidade do serviço de internet no Site do **CLIENTE**.

A large, bold, blue stylized letter 'N' that fills most of the frame. The letter has a rounded top and a curved bottom right. In the bottom right corner, there is a small blue rectangular box containing the brand name and slogan.

**SONDA**<sup>®</sup>  
make it easy